

# Ársskýrsla umboðsmanns skuldara

---

# 2013



Umboðsmaður  
skuldara



## Efnisyfirlit

<b>Ávarp umboðsmanns skuldara</b>	<b>5</b>
<b>Embætti umboðsmanns skuldara</b>	<b>6</b>
Hlutverk umboðsmanns skuldara -	6
Starfsmenn og starfsemi -	7
Greiðsla kostnaðar við rekstur -	7
<b>Ráðgjafarþjónusta</b>	<b>8</b>
<b>Ráðgjöf</b>	<b>11</b>
Fjöldi umsókna -	12
Kyn umsækjenda -	13
Aldur umsækjenda -	13
Búseta umsækjenda -	15
Búsetuform umsækjenda -	16
Skuldir, tekjur og eignir umsækjenda -	16
<b>Greiðsluaðlögun einstaklinga</b>	<b>19</b>
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 -	28
Málalok -	31
<b>Erindi</b>	<b>32</b>
<b>Framfærsluviðmið umboðsmanns skuldara</b>	<b>34</b>
<b>Fræðsla og kynningarmál</b>	<b>37</b>
<b>Efnahags- og rekstrarreikningar</b>	<b>38</b>
Rekstrarreikningur árið 2013 -	40
Efnahagsreikningur 31. desember 2013 -	41



## Ávarp umboðsmanns skuldara

Enn er töluverður hópur sem leitar til umboðsmanns skuldara vegna greiðsluferfiðleika sinna. Hefur sú þróun átt sér stað að þeim fækkar ár frá ári sem leita sér aðstoðar frá því að embættið var sett á laggirnar í ágúst 2010. Á árinu 2013 bárust samtals 1.312 umsóknir einstaklinga og fjölskyldna vegna greiðsluferfiðleika, sem er um 70% þeirra umsókna sem bárust árið 2012. Umsóknum um ráðgjöf fækkaði úr 1200 í 815 og umsóknum um greiðsluaðlögun fækkaði úr rúmlega 700 í tæplega 500.

Sá hópur sem hefur neikvæða greiðslugetu, þ.e. þar sem útgjöld vegna nauðsynlegra útgjalda heimilisins eru hærri en ráðstöfunartekjur, fer enn stækkandi meðal umsækjanda. Nálgast hann að vera helmingur umsækjanda um greiðsluaðlögun. Eins og bent var á í síðustu ársskýrslu embættisins er vandi þessa hóps í eðli sínu tekjuvandi, frekar en skuldavandi. eru miklar líkur á að að skuldasöfnun muni hefjast að nýju, þrátt fyrir eftirgjöf skulda í greiðsluaðlögun eða með ráðgjöf. Er þetta áhyggjuefni og mikilvægt að samfélagið taki á þessum vanda. Þau úrræði sem umboðsmaður skuldara hefur upp á að bjóða munu ekki leysa vanda þessa hóps til lengri tíma litið.

Annað áhyggjuefni er hlutfallsleg fjölgun yngsta aldurshópsins meðal umsækjanda. Á árinu 2011 var aldurshópurinn 29 ára og yngri um 7% umsækjenda um ráðgjöf, en var 17% umsækjenda á síðasta ári. Stærsti hluti þessa aldurshóps er á leigumarkaði og ræður illa við kostnað vegna húsaleigu.

Vel hefur gengið að ná samningum um greiðsluaðlögun við kröfuhafa fyrir umsækjendur. Á árinu 2013 var ritað undir 683 samninga. Eftir að samningar hafa verið undirritaðir tekur við margvísleg vinna hjá embættinu. Um getur verið að ræða breytingar á samningum og ýmiss konar þjónusta við skuldara í tengslum við framkvæmd samnings. Embættið ákvað, þar sem um nýtt úrræði er að ræða, að sinna ákveðinni eftirfylgni með samningunum. Er þar um að ræða stuðning við skuldara vegna eftirstæðra krafna við lok tímabils greiðsluaðlögunar, m.a. vegna hlutfallslegrar eftirgjafar. Við lok samnings er það, samkvæmt lögum, verkefni sýslumanna að meta hvort rétt sé að afmá veðréttindi af fasteign. Umboðsmaður skuldara og Sýslumannafélagið áttu í miklu og ánægjulegu samstarfi á árinu við að undirbúa þessa framkvæmd. Það eru miklir hagsmunir skuldara fólgendir í því að þetta ferli gangi vel og hratt fyrir sig. Því var ákveðið að hluti verkefnisins við nauðsynlegt mat á réttinum til afmáningar færi fram hjá umboðsmanni skuldara og geta skuldarar nú hvort sem er sótt um afmáningu veðréttinda við lok greiðsluaðlögunar hjá umboðsmanni skuldara eða hjá sýslumanni í þeirra umdæmi. Vil ég nota tækifærið til að þakka Þórólfi Halldórssyni, formanni Sýslumannafélags Íslands, fyrir ánægjulegt samstarf.



Ásta Sigrún Helgadóttir, umboðsmaður 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 endurgjaldslausa 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 hagsmunum 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 lána-starfsemi 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, í síma og á heimasíðu embættisins, [www.ums.is](http://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, lög um réttindi og skyldur starfsmanna ríkisins 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 81. Þegar leið á árið fækkaði starfsmönnum töluvert og voru þeir 60 í lok árs. Alls voru fjórir starfsmenn starfandi í útibúum embættisins. Tveir starfsmenn voru staðsettir í útibúi umboðsmanns skuldara að Vatnsnesvegi 33 í Reykjanesbæ og tveir starfsmenn voru staðsettir í útibúi umboðsmanns skuldara að Glerárgötu 26 á Akureyri. Útibúinu á Akureyri var lokað í árslok 2013. Aðrir starfsmenn voru í Kringlunni 1, Reykjavík. Í árslok voru 80% starfsmanna konur og 20% karlar. Lögfræðimenntaðir starfsmenn voru 50% allra starfsmanna.

### Greiðsla kostnaðar við rekstur

Greiðsla kostnaðar við rekstur fer eftir lögum um greiðslu kostnaðar við rekstur umboðsmanns skuldara, nr. 166/2011. 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 velferðarráðherra 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

Frá janúar og til september voru að meðaltali 310 viðtöl í ráðgjafarþjónustunni á mánuði. Þar af voru 132 viðtöl í Reykjavík, 129 í Reykjanesbæ og 49 á Akureyri. Í september var ráðgjafarþjónustan lögð niður í þeirri mynd sem hún áður var. Er þetta liður í ákveðinni þróun og hagræðingu embættisins. Til að fá viðtal við ráðgjafa þarf nú að panta tíma þegar sótt hefur verið formlega um ráðgjöf og skrifað undir samþykki um gagnaöflun en þá hefur embættið heildstæðari mynd af fjárhagsstöðu þess sem leitar til embættisins og er því frekar í stakk búið til að veita heildstæða ráðgjöf. Ráðgjafarþjónustan sá einnig um að svara fyrirspurnum í síma á föstum símatíma milli klukkan 9.00 til 13.00.

Viðtöl í ráðgjafarþjónustunni snéru að fjölbreyttum viðfangsefnum. Í sumum tilfellum töldu einstaklingar 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 greiðsluaðlögun 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 einstaklingum í þau úrræði sem helst hæfa hverjum og einum.



---

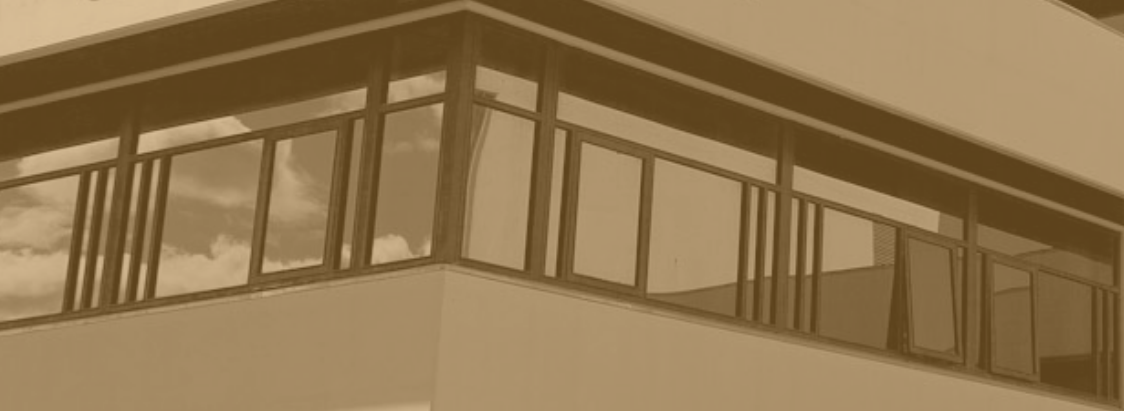
Sem dæmi um aðrar fyrirspurnir til ráðgjafa var að einstaklingar voru að kanna rétt sinn til ýmissa réttinda hjá Tryggingastofnun ríkisins eða til ívilnunar gegnum skattkerfið m.a. með því að sækja um lækkun á útsvars- og tekjuskattsstofni hjá ríkisskattstjóra. Einnig var óskað eftir ráðgjöf við lestur álagningarseðla. Mikið var um fyrirspurnir er tengdust lögmæti lántökugjalda, verðtryggingar og stimpilgjalda. Margir leituðu einnig aðstoðar vegna yfirvofandi nauðungarsölu á fasteign sinni. Ráðgjafar könnuðu hvort hægt væri að koma skuldum í skil og hvort þeir sem til embættisins leituðu gætu greitt af fasteignaveðlánnum. 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 ókeypís 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 því verður erfiðara að vinna úr honum. Mikilvægt er að efla vægi ráðgjafar, bæði fyrir þá sem eiga í fjárhagslegum erfiðleikum og sem fyrirbyggjandi aðgerð. Með ráðgjöf er hægt að gera greiðsluferfiðleikamat fyrir umsækjendur og leggja á ráðin með framhaldið. Einnig er hægt, í gegnum ráðgjöf, að fá stuðning vegna minniháttar vanskila og aðstoð við að leysa mál á fyrri stigum áður en vandinn er orðinn slíkur að önnur úrræði, svo sem greiðsluaðlögun eða gjaldþrotaskipti, þurfti

til. Þá getur ráðgjöfin veitt stuðning vegna tíma-bundinna erfiðleika, t.d. vegna atvinnuleysis, veikinda eða skilnaðar.

Í kjölfar úrvinnslu umsóknar boðar ráðgjafi umsækjanda í viðtal til að fylgja eftir niðurstöðum ráðgjafar. Fær umsækjandi þá í hendurnar samantekt á fjárhagsstöðu sinni, greiðsluferfiðleikamat og, ef mögulegt er, tillögur til úrbóta. Tillögnum er beint til umsækjandans en ekki til lánastofnana eða kröfuhafa. Unnið er samkvæmt valdeflandi hugmyndafræði þar sem reynt er að hjálpa fólki til sjálfshjálpar. Sé þess óskað aðstoðar ráðgjafi við að leita samninga við kröfuhafa.

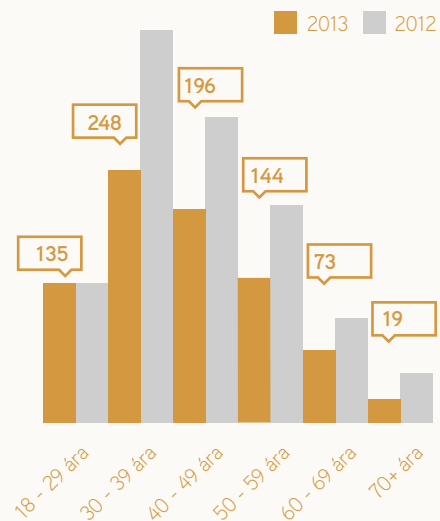
Ef umsækjandi hefur orðið fyrir tímabundnum áföllum svo sem atvinnumissi, veikindum eða tekjulækkun getur niðurstaða greiðsluferfiðleikamatsins verið sú að ráðgjafi komi með tillögu að lengingu lána og/eða að fá frystingu á fasteignalánum hjá Íbúðalánasjóði, fjármálastofnunum og lífeyrissjóðum á meðan umsækjandi greiðir niður önnur óhagstæð lán svo sem yfirdráttarlán, kreditkortaskuldir og aðrar skammtímaskuldir. Jafnframt kanna ráðgjafar möguleika á frestun afborgana af námslánum 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 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 innheimtukostnaði eða eftirgjöf skulda að hluta eða öllu leyti. Ef framangreind úrræði dugðu ekki var umsækjanda ráðlagt að sækja um greiðsluáðlögun einstaklinga. Um 40% ráðgjafarmála lauk með þeim hætti.

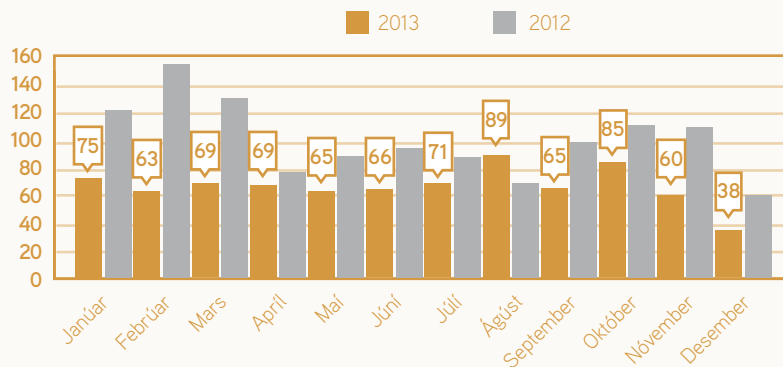
#### Fjöldi umsókna

Á árinu 2013 bárust samtals 815 umsóknir um ráðgjöf. Árið 2012 voru umsóknirnar 1.201. Vinnslu við 991 umsóknir lauk á árinu og voru 87 umsóknir í vinnslu hjá ráðgjöfum í árslok 2013.

#### Aldur umsækjenda um ráðgjöf



#### Fjöldi umsókna um ráðgjöf



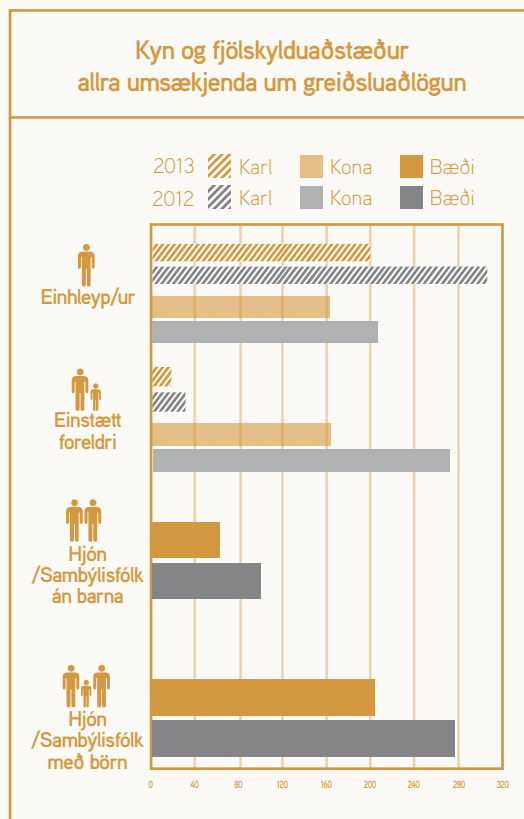
### Kyn umsækjenda

Hlutfallslega voru flestar umsóknir ársins 2013 frá konum eða 40% umsókna. 26% umsókna bárust frá körlum og 33% umsókna bárust frá hjónum. Þetta er lítið breytt frá fyrra ári þegar 40% umsókna bárust frá konum, 29% bárust frá körlum og 32% bárust frá hjónum.

Stærsti hópur umsækjenda voru hjón með börn á framfæri eða 25% umsækjenda, en sá hópur var 23% umsækjenda árið 2012. Einhleypir karlar án barna á framfæri, voru 24% umsækjenda en höfðu verið 26% umsækjenda árið 2012. Einstæðar mæður voru 20% umsækjenda, sem og konur án barna á framfæri. Árið 2012 höfðu einstæðar mæður verið 22% umsækjenda og einhleypar konur verið 17% umsækjenda. 8% umsækjenda voru barnlaus hjón og 2% einstæðir feður, sem er svipað hlutfall og árið 2012.

### Aldur umsækjenda

Flestir umsækjendur um ráðgjöf voru á aldrinum 30-39 ára eða 30% umsækjenda. Um 24% voru á aldrinum 40-49 ára. 18% voru á aldrinum 50-59 ára og 17% á aldrinum 18-29 ára. Fæstir voru í elsta aldurshópnum eða 2% umsækjenda og næst elsta aldurshópnum eða 9%.

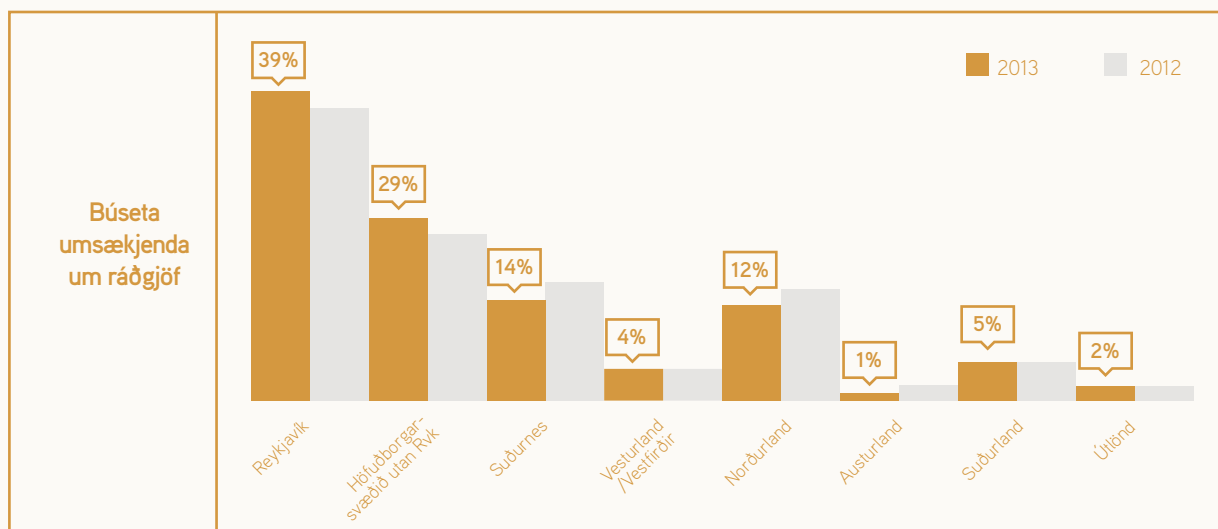




Hlutfallslega var einhver fækkun frá fyrra ári í öllum aldurshópum nema þeim yngsta en í þeim hópi var fjölgun úr 11% umsækjenda í 17% umsækjenda. Hlutfallslega hefur þessi hópur meðal umsækjenda stækkað undanfarin ár, en umsækjendur 29 ára og yngri voru 7% umsækjenda árið 2011.

### Búseta umsækjenda

Rúmlega 60% umsækjenda um ráðgjöf voru búsettir á höfuðborgarsvæðinu, þar af voru 39% búsettir í Reykjavík en 22% í nágrennasveitarfélögum Reykjavíkur og jókst hlutfall íbúa á höfuðborgarsvæðinu um 3 prósentustig frá fyrra ári. Lítil breyting varð á skiptingu umsókna frá öðrum landshlutum. Umsóknir frá Suðurnesjum voru 14%, 12% umsókna komu frá Norðurlandi, um 5% umsækjenda bjuggu á Suðurlandi og 4% á Vesturlandi eða á Vestfjörðum. Um 1% umsækjenda bjó á Austurlandi og um 2% voru búsett erlendis.



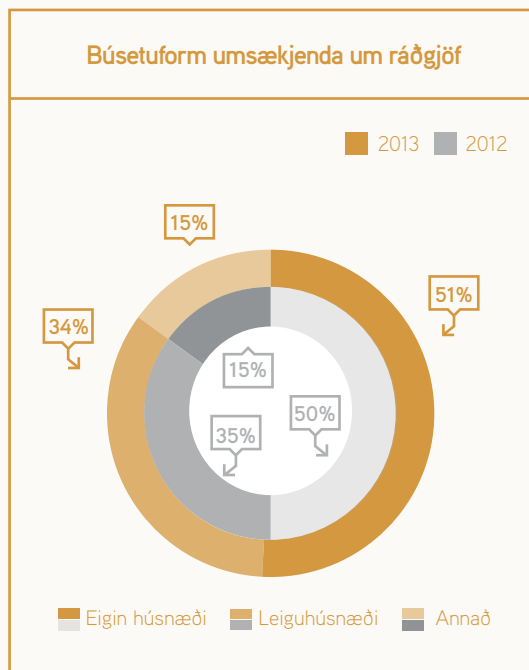
### Búsetuform umsækjenda

Um helmingur umsækjenda um ráðgjöf bjó í eigin húsnæði og hlutfall leigjenda meðal umsækjenda er nú 34%. Þeir sem búa við annars konar húsnæðis- aðstæður, svo sem í félagslegri leigu, voru án húsnæðis eða bjuggu hjá ættingjum eða vinum voru um 15% umsækjenda árið 2013. Nánast engin breyting varð frá fyrra ári.

### Skuldir, tekjur og eignir umsækjenda

Meðalráðstöfunartekjur á bak við hverja umsókn, hvort sem umsækjendur voru hjón/sambýlisfólk eða einstaklingar, voru 327.504 kr. á mánuði og höfðu hækkað lítillega frá árinu 2012 þegar þær voru 319.728 kr. á mánuði. Mánaðarlegar ráðstöfunartekjur umsækjenda um ráðgjöf á árinu 2013 voru frá því að vera engar til 1.105.000 kr.

Þegar tekið hefur verið tillit til fjölskyldustærðar og nauðsynlegra útgjalda var meðalgreiðslugeta allra umsækjenda 55.032 kr. á mánuði, sem er nánast sama greiðslugeta og meðal umsækjenda um ráðgjöf árið 2012. Meðalgreiðslugeta þeirra sem bjuggu í eigin húsnæði var 115.959 kr. á mánuði.

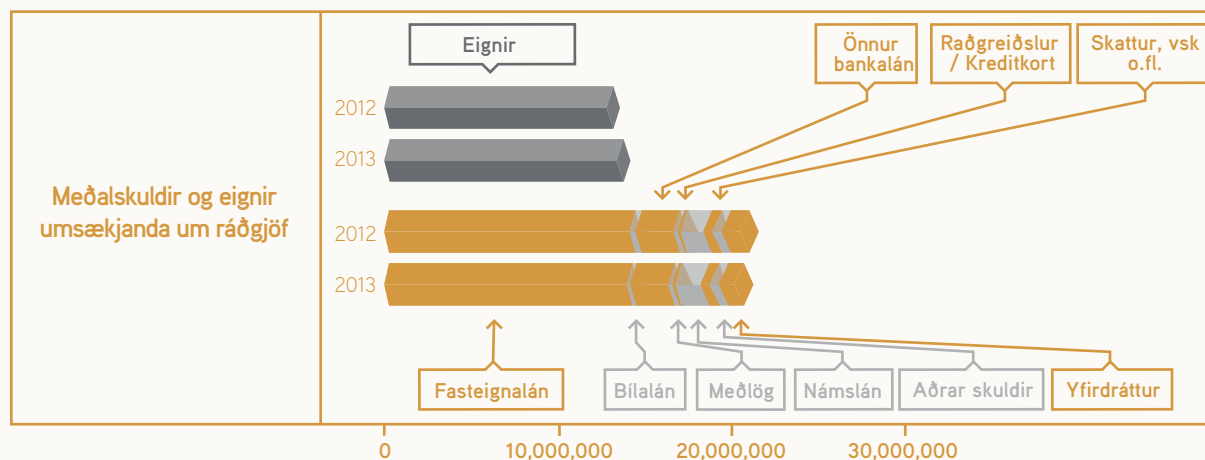




Meðalgreiðslugeta þeirra sem bjuggu í leiguhúsnæði var neikvæð um 10.443 kr. á mánuði. Meðalgreiðslugeta þeirra sem bjó við annars konar búsetuform var neikvæð um 673 kr. á mánuði. Við mat á nauðsynlegum útgjöldum er tekið tillit til útgjalda vegna leigu en ekki afborgana af lánum, þar með talið fasteignaveðlánum. 35% allra umsækjenda um ráðgjöf höfðu neikvæða greiðslugetu, það er kostnaður vegna framfærslu þeirra var hærri en ráðstöfunartekjur.

Meðalskuld á bak við hverja umsókn árið 2013 var 20.506.631 kr. sem er svipað og árinu á undan

þegar meðalskuld var 20.823.772 kr. Meðaleign, eins og hún er metin samkvæmt upplýsingum umsækjanda og úr opinberum gögnum, var 13.559.560 kr. sem er um 600 þúsund meira en árið 2012. Eignarhlutur þeirra sem búa í eigin húsnæði er að meðaltali 24.295.463 kr. sem er um 4 milljónum hærra en árið 2012, þar af er verðmæti fasteignar að meðaltali 22.309.818 kr. Áhvílandi veðkröfur þeirra sem búa í eigin húsnæði var að meðaltali 24.629.004 kr., sem er um 110% af eignum. Árið 2012 voru fasteignir umsækjenda um ráðgjöf, sem bjuggu í eigin húsnæði, að meðaltali 119% veðsettar.





## 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.

Á árinu 2013 hófust viðræður um samstarf milli umboðsmanns skuldara og embætta sýslumanna vegna lögbundins hlutverks þeirra síðarnefndu við vinnslu umsókna um afmáningu veðkrafna umfram markaðsverðmæti fasteignar við lok greiðsluaðlögunar, sbr. 21. gr. laga nr. 101/2010, en afmáning fer fram eftir reglum 12. gr. laga um tímabundna greiðsluaðlögun fasteignaveðkrafna nr. 50/2009. Samkvæmt ákvæðinu þurfa umsækjendur að uppfylla ákveðin skilyrði til þess að umsókn verði samþykkt. Við mat á þeim skilyrðum er nauðsynlegt að byggja á greiðslumati miðað við stöðu umsækjanda á þeim tímapunkti sem hann sækir um. Ljóst var að embætti sýslumanna voru ekki jafn vel í stakk búin eins og umboðsmaður skuldara að framkvæma slíkt greiðslumat fyrir umsækjendur. Þá var almennt ekki hægt að gera þá kröfu til umsækjenda sjálfra að leggja fram sitt eigið greiðslumat. Í ljósi mikilla hagsmuna fyrir umsækjendur og nauðsynjar á samræmingu tók umboðsmaður skuldara að sér það verkefni að veita umsækjendum og sýslumönnum þá þjónustu að stilla upp greiðslumati sem lagt yrði til grundvallar við afgreiðslu sýslumanns á umsókn um

afmáningu veðréttinda. Að beiðni umsækjanda kallar embættið eftir upplýsingum um eignir, skuldir, tekjur og gjöld og vinnur greiðslumat miðað við framfærsluviðmið umboðsmanns skuldara og raunútgjöld samkvæmt upplýsingum frá umsækjanda sjálfum. Greiðslumat ásamt gögnum er svo sent til sýslumanns sem rannsakar málið sjálfur og tekur stjórnvaldsákvörðun um afmáningu veðkrafna.

Á árinu náðist einnig samkomulag við lífeyrissjóðina um eftirgjöf krafna í kjölfar afmáningar. Í lok árs 2011 náði embættið samkomulagi við Íbúðalánasjóð, Arion banka, Íslandsbanka og Landsbankann, um að þeir umsækjendur sem ættu rétt á afmáningu veðkrafna umfram markaðsverðmæti fasteignar við lok greiðsluaðlögunar, myndu fá eftirgjöf af þeim afmáðu kröfum í samræmi við eftirgjöf á öðrum samningskröfum samkvæmt greiðsluaðlögunarsamningi. Staðlað ákvæði þess efnis var sett inn í greiðsluaðlögunarsamninga. Það var hins vegar ljóst að þörf var á að ná samkomulagi við fleiri veðhafa en framangreinda. Frá fyrra hluta árs 2012 átti umboðsmaður skuldara í viðræðum við Landsamtök lífeyrissjóða til að ná fram sams konar samkomulagi við lífeyrissjóði landsins. Í apríl 2013 náðist það gagnvart sjö lífeyrissjóðum. Þegar lengra leið á árið samþykktu fleiri lífeyrissjóðir að semja með þessum hætti.

### Fjöldi umsókna

Á árinu 2013 bárust embættinu 497 umsóknir um greiðsluaðlögun. Þetta voru nokkuð færri umsóknir en árið 2012 þegar 703 umsóknir bárust.

Ákvörðun um hvort veita ætti heimild til greiðsluaðlögunarumleitana var tekin í 717 umsóknum á árinu 2013 og biðu 369 umsóknir ákvörðunar í upphafi árs 2014. Til samanburðar var tekin ákvörðun í 1.496 umsóknum á árinu 2012 og átti eftir að taka ákvörðun 429 umsóknum við lok árs 2012.

Af þeim 717 umsóknum sem ákvarðanir voru teknar í voru 622 umsóknir samþykktar og þá skipaður umsjónarmaður sem hóf greiðsluaðlögunarumleitarnir. Samtals var 80 umsóknum synjað og 15 umsækjendur afturkölluðu umsókn sína að eigin frumkvæði. Af þeim ákvörðunum sem teknar voru árið 2013 voru 86,8% samþykktar, 11,2% synjað og 2,1% umsækjenda afturkölluðu umsóknina að eigin frumkvæði áður en ákvörðun var tekin af embætt-

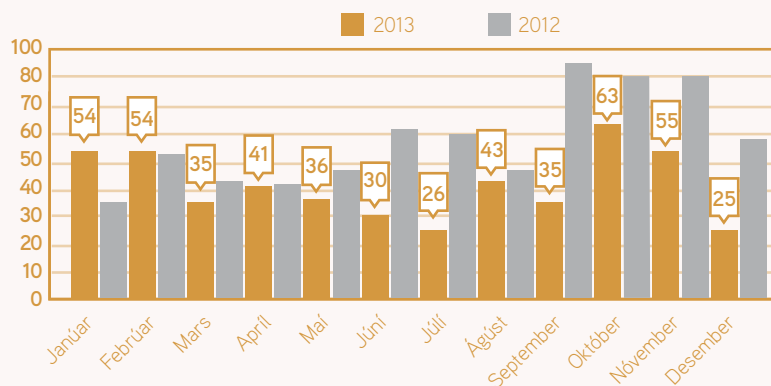
inu. Sé þetta borið saman við árið 2012 sést að nokkuð hærra hlutfall umsókna var samþykkt árið 2013 en árið 2012 en þá voru 67,7% umsókna samþykktar, 24,3% umsókna var synjað og 8% afturkölluðu umsóknina að eigin frumkvæði.

Helstu ástæður synjana umsókna frá árinu 2013 voru; að umsækjandi hafi tekist á hendur fjárskuldbindingar á þeim tíma þegar hann var greinilega ófær um að standa skil á þeim; að umsækjandi hafi bakað sér skuldbindingu sem einhverju næmi miðað við fjárhag hans með háttsemi sem varðar refsingu eða skaðabótaskyldu, svo sem með því að standa ekki skil á greiðslu virðisaukaskatts; eða gagnaskortur, þar sem umsækjendur skiluðu ekki nægjanlegum gögnum til umboðsmanns skuldara.

### Kærðar ákvarðanir

Alls voru 186 ákvarðanir um synjun, niðurfellingu um heimild til greiðsluaðlögunarumleitana eða ákvörðun umsjónarmanns um að mæla gegn nauðasamningi kærðar á árinu 2013 til kærunefndar

Fjöldi umsókna um greiðsluaðlögun einstaklinga



greiðsluaðlögunarmála. Samtals bárust 84 úrskurðir frá kæruneftndinni. 71 ákvörðun umboðsmanns skuldara var staðfest og 13 ákvarðanir voru felldar úr gildi.

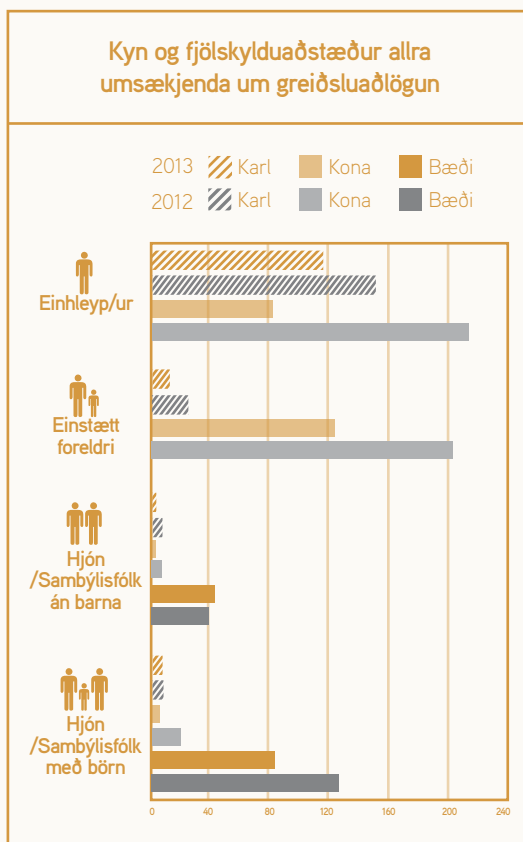
### Kyn umsækjenda

Um 45% umsókna árið 2012 voru frá konum, 30% umsókna voru frá körlum og 25% umsókna voru umsóknir beggja hjóna eða sambýlisfólks en samkvæmt lögum um greiðsluaðlögun geta hjón eða sambýlisfólk lagt fram sameiginlega umsókn um greiðsluaðlögun. Lítil breyting varð frá fyrra ári, en hlutfallslega fækkaði aðeins umsóknum kvenna, úr 48% og umsóknum karla fjölgaði úr 28%.

Um 41% umsækjenda árið 2013 voru einstaklingar án barna á framfæri en sá hópur var 37% umsækjenda árið 2012. Af þeim voru nú 24% karlar og 17% konur og fjölgar um 2 prósentustig í báðum hópum. Einstæðir foreldrar voru nú 28% en voru 33% umsækjenda árið 2012. Þar af voru einstæðar mæður 25% og einstæðir feður 3%. Einstæðar mæður voru 29% umsækjenda árið 2012 og einstæðir feður voru 4%.

Hjón eða sambýlisfólk með börn á sínu framfæri voru 22% umsækjenda árið 2013, sem er svipað hlutfall og árið áður. Í langflestum tilfellum sækja hjón eða sambýlisfólk um saman, en þó voru um 5% umsókna frá öðru hjóna/sambýlisfólki. Hjón eða sambýlisfólk án barna á sínu framfæri voru 10% umsækjenda.

Ef aðeins er litið til samþykktar umsókna sem bárust árið 2013, þar sem umboðsmaður skuldara hafði ekki synjað umsókn né hafði umsækjandi dregið umsókn sína til baka, kemur í ljós að 85% umsókna kvenna voru samþykktar, 76% umsókna karla og 72% umsókna hjóna/sambýlisfólks.



### Aldur umsækjenda

Flestir umsækjendur um greiðsluaðlögun árið 2013 voru á aldrinum 30-49 ára, eða um 57% umsækjenda. Umsækjendum, 29 ára eða yngri, fjölgaði lítilsháttar frá árinu 2012, úr 15% í 16%. Þá fjölgaði umsækjendum á aldrinum 30-39 ára úr 35% í 38% árið 2013. Umsækjendum á aldrinum 40-49 ára fækkaði hins vegar úr 28% í 19%. Umsækjendum á aldrinum 50-59 ára fjölgaði úr 13% umsækjenda í 16%. Lítil breyting varð á hlutfalli umsækjenda 60 ára og eldri. 7% umsækjenda var á aldrinum 60-69 ára og 3% var 70 ára og eldri.

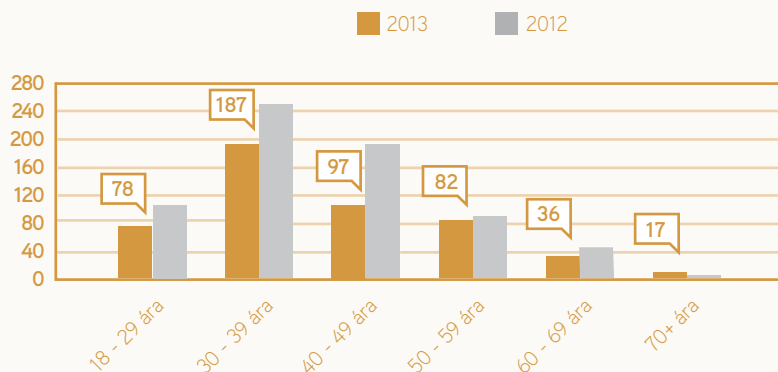
Hlutfallslega voru fæstir á aldrinum 50-69 ára sem fengu samþykktu umsókn um greiðsluaðlögun eða 66% umsækjenda. 82% umsækjenda sem voru 29 ára eða eldri fengu umsókn sína samþykktu, sama gildi um 85% umsækjenda á aldrinum 30-39 ára, 78% umsækjenda á aldrinum 40-49 ára og 71% umsækjenda eldri en 70 ára.

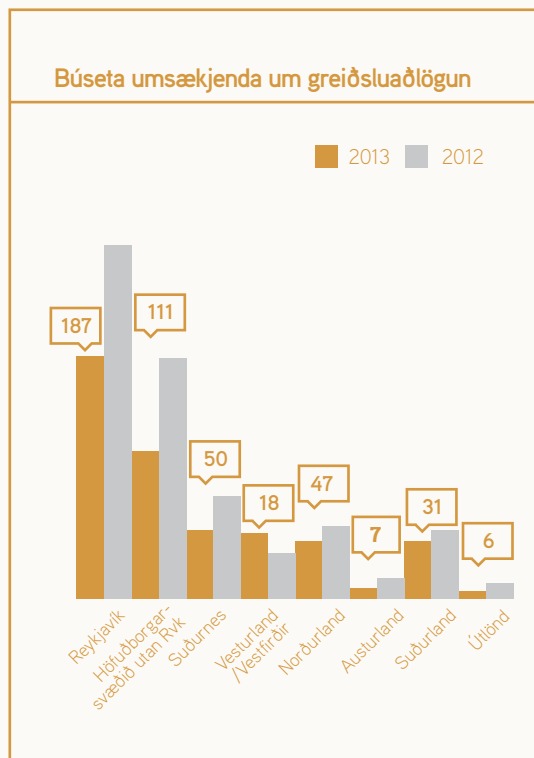
### Búseta umsækjenda

Tæplega tveir af hverjum þremur umsækjendum búa á höfuðborgarsvæðinu. Af umsækjendum ársins 2013 bjuggu 41% í Reykjavík sem er hlutfallsleg aukning frá árinu 2012 þegar 38% umsækjenda voru búsettir í Reykjavík. Hlutfallsleg fækkun varð hins vegar meðal umsækjenda búsetta á höfuðborgarsvæðinu utan Reykjavíkur. Árið 2013 bjuggu 24% umsækjenda þar en árið 2012 voru 27% umsækjenda búsettir í nágrennasveitarfélögum Reykjavíkur. Engin eða nánast engin breyting var frá fyrra ári á hlutfalli umsækjenda búsettum annars staðar. 11% umsækjenda voru búsettir á Suðurnesjum, 10% bjuggu á Norðurlandi, 7% bjuggu á Suðurlandi, 4% bjuggu á Vesturlandi eða Vestfjörðum, 2% bjuggu á Austurlandi og 1% bjó erlendis.

Um 77% umsókna frá íbúum nágrennasveitarfélaga Reykjavíkur og Suðurlands voru samþykktar. Um

Aldur allra umsækjenda um greiðsluaðlögun





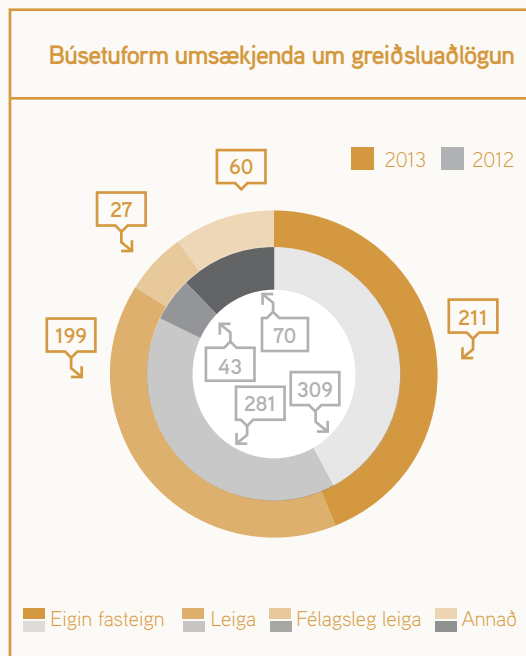
83% umsókna íbúa Vesturlands voru samþykktar. Þá voru 88-91% umsókna íbúa Reykjavíkur, Suðurnesja og Norðurlands samþykktar. Allar umsóknir sem bárust frá Austurlandi voru samþykktar.

#### Búsetuform umsækjenda

Flestir umsækjendur um greiðsluaðlögun, eða 43% þeirra, bjuggu í eigin húsnæði þegar sótt var um. Um 40% umsækjenda árið 2013 voru leigjendur.

Um 5% bjuggu í félagslegu húsnæði og 12% bjuggu við annars konar húsnæðisaðstæður, þar með talið með búseturétt, voru húsnæðislaus, bjuggu hjá ættingjum eða vinum eða voru í fangelsi. Hlutfallslega urðu nánast engar breytingar frá árinu 2012.

Ef einungis er litið til samþykktra umsókna, voru umsóknir 93% umsækjenda sem bjuggu í félagslegu leiguhúsnæði samþykktar. Umsóknir 83% leigjenda og þeirra sem bjuggu við annars konar húsnæðisaðstæður voru samþykktar og 71% umsókna umsækjenda í eigin húsnæði voru samþykktar.

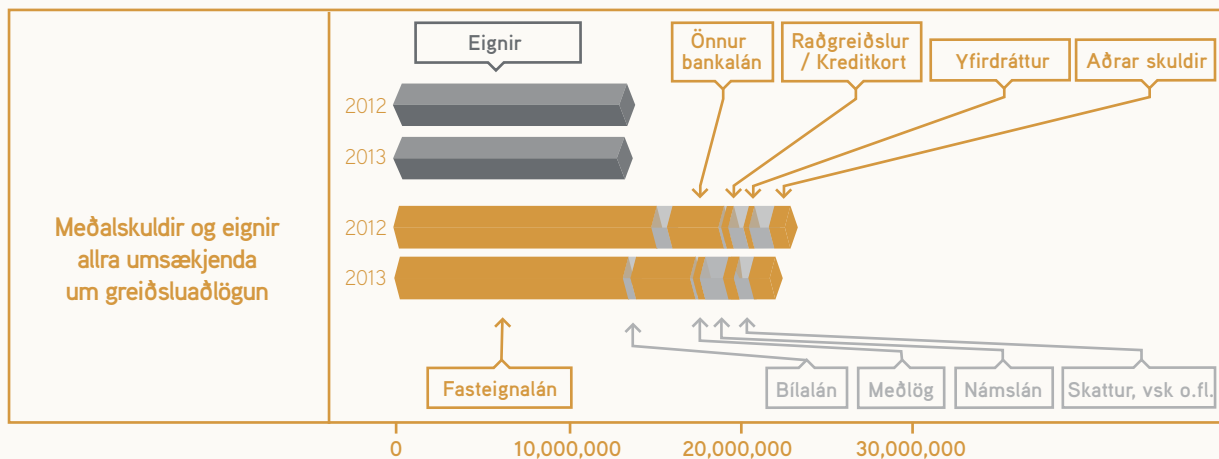


### Skuldir, tekjur og eignir umsækjenda

Meðalskuld allra umsækjenda um greiðsluáðlögun var 21.958.779 kr. sem er rúmum 800 þúsund lægri meðalskuld en árið 2012 þegar hún var 22.823.373 kr. Meðaleign umsækjenda var 12.908.859 kr. sem er mjög áþekk því sem hún var 2012 þegar hún var rétt rúmar 13 milljónir. 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 13,5 milljónum. Önnur bankalán voru að meðaltali um um 3,4

milljónir, yfirdráttur á tékkareikningi var að meðaltali um 820 þúsund, skuld vegna kreditkorta og raðgreiðslna var um 220 þúsund, námslán námu að meðaltali um 1,5 milljónum, meðlagsskuldir voru um 220 þúsund, skuldir vegna ógreiddra skatta, sekta eða annarra opinberra gjalda voru að meðaltali um 600 þúsund og aðrar skuldir voru að meðaltali um 1,2 milljónir. Helstu breytingar frá fyrra ári voru að umsækjendur um greiðsluáðlögun árið 2012 skulduðu að meðaltali um 1,5 milljón minna í fasteignalán, um 500 þúsund meira í önnur bankalán, um 300 þúsund minna í yfirdrátt og um 300 þúsund meira vegna ógreiddra opinberra gjalda annars vegar og námslána hins vegar.





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

Meðalráðstöfunartekjur á bak við hverja umsókn var 301.713 kr. á mánuði, sem er um 4.000 kr. hærrí meðalráðstöfunartekjur en árið 2012. Þegar tillit hafði verið tekið til nauðsynlegra útgjalda og fjölskyldustærðar var meðalgreiðslugeta 19.625 kr. á mánuði, um fimmþúsund kr. lægri en árið 2012.

47% umsækjanda hafði neikvæða mánaðarlega greiðslugetu, þar sem nauðsynleg útgjöld, án tillits til afborgana af lánum eða gjaldföllum reikningum, voru hærrí en tekjur. Þetta hlutfall hafði verið um 42% árið 2012 og 33% árið 2011.

Ef litið er einungis til samþykktra umsókna var meðalskuld umsækjenda 18.874.672 kr., rúnum tveim milljónum lægri en meðalskuld samþykktra umsækjenda árið 2012. Meðaleign samþykktra umsækjenda var 8.773.440 kr. um þrem milljónum lægri en meðaleign samþykktra umsækjenda árið 2012. Skuldirnar skiptust svo að fasteignalán voru að meðaltali um 11 milljónir, bílalan og bílasamningar

námu um 420 þúsund. Raðgreiðslur og kreditkortaskuldir voru að meðaltali um 200 þúsund og yfirdráttur á tékkareikningi um 700 þúsund. Önnur bankalán námu um þrem milljónum, námslán voru að meðaltali um 1,5 milljónir, meðlagsskuldir um 200 þúsund, skattar, sektir og önnur opinber gjöld um 250 þúsund og aðrar skuldir um 1,2 milljónir.

Helstu breytingar frá fyrra ári voru að fasteignalán voru að meðaltali tæpum 2,5 milljónum lægri, yfirdráttur um 300 þúsund lægri og námslán um 270 þúsund hærrí.

Meðalráðstöfunartekjur á bak við hverja samþykka umsókn var 298.699 kr. á mánuði sem eru nánast sömu meðalráðstöfunartekjur og árið 2012. Meðalgreiðslugeta, þegar tekið hafði verið tillit til nauðsynlegra útgjalda og fjölskyldustærðar var 10.825 kr. á mánuði, um 10 þúsund lægra en árið 2012. 50% samþykktra umsækjenda hafði neikvæða mánaðarlega greiðslugetu og hafði því ekki tekjur til að standa undir nauðsynlegum útgjöldum. Árið 2012 var hlutfallið 44% samþykktra umsækjanda og hafði þá farið hækkandi frá árinu 2011.

Tæplega fjórðungur 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. Árið 2012 var þessi hópur um fimmtungur samþykktra umsækjenda. Að auki var um 17% af samþykktum umsækjendum sem bjó í eigin húsnæði með greiðslugetu sem var lægri en 50 þúsund á mánuði og því með takmarkaða getu til að standa undir afborgunum af fasteignaveðláni eða til að greiða húsaleigu. Ef umsækjandi um greiðslu-aðlögun, í eigin fasteign, hefur ekki greiðslugetu til að greiða mánaðarlega af þeim veðskuldum sem rúmast innan matsverðs fasteignar, mun umsjónar-maður ákveða að fasteignin skuli seld í greiðslu-aðlögunarferlinu.

Meðalgreiðslugeta samþykktra umsækjenda í eigin húsnæði var 70.900 kr. á mánuði, um fjögur þúsund lægri en árið 2012. Meðalgreiðslugeta samþykktra leigjenda var neikvæð um 26.196 kr. á mánuði en

í útreikningi á greiðslugetu hefur verið tekið tillit til greiddrar húsaleigu. Staða leigjenda að þessu leyti er mjög áþekk því sem hún var árið 2012. Meðal-greiðslugeta þeirra sem búa við annars konar húsnæðisaðstæður var 28.094 kr.

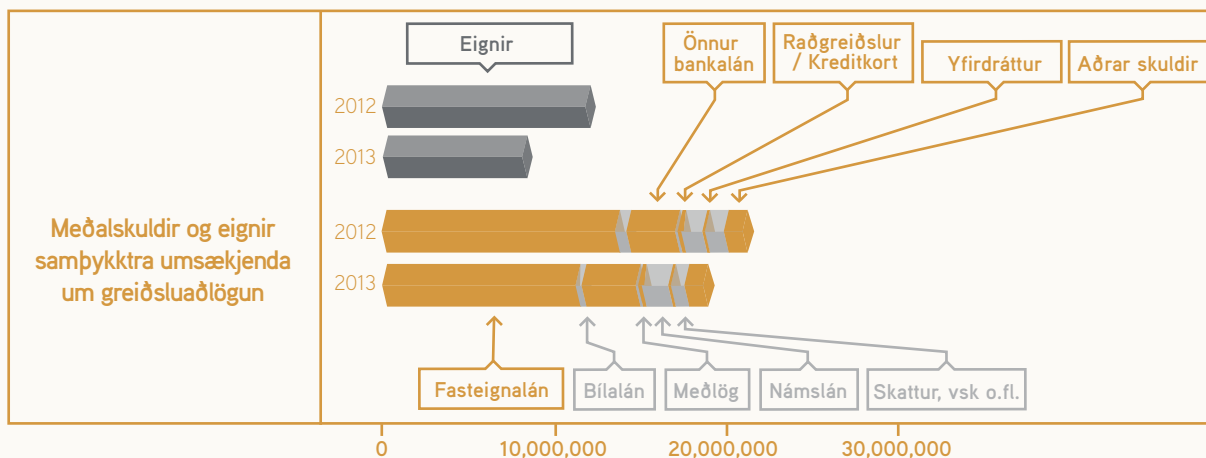
Meðalskuld samþykktra umsækjenda í eigin húsnæði var um 32 milljónir, þremur milljónum lægri en árið 2012. Að meðaltali voru fasteignalán umsækjenda í þessum hópi um 25 milljónir, bílalán og bílasamningar námu að meðaltali um 520 þúsund. Raðgreiðslur og kreditkortaskuldir voru að meðaltali um 230 þúsund og skuld vegna yfirdráttar á tékkareikningi nam að meðaltali um 760 þúsund. Önnur bankalán voru að meðaltali um 2,8 milljónir, námslán voru að meðaltali um 1,4 milljónir, með-lagsskuldir um 220 þúsund, skattur, sektir og önnur opinber gjöld um 150 þúsund og aðrar skuldir um 680 þúsund.

Meðalskuld samþykktra umsækjenda í leiguhúsnæði var um 11 milljónir. Þar af voru eftirstæðar veð-

kröfur að meðaltali um 2,6 milljónir, bílalán og bílasamningar um 350 þúsund, raðgreiðslur og kreditkortaskuldir voru að meðaltali um 200 þúsund og skuld vegna yfirdráttar á tékkareikningi 750 þúsund. Önnur bankalán námu að meðaltali 3,7 milljónum. Námslán voru að meðaltali 1,8 milljónir, meðlagsskuldir 150 þúsund, skattur, sektir og önnur opinber gjöld um 300 þúsund og aðrar skuldir um 1,5 milljónir.

Meðalskuld samþykktra umsækjenda sem bjó við annars konar húsneðisaðstæður var um 9 milljónir.

Þar af voru eftirstæðar veðkröfur að meðaltali um 3,4 milljónir. Bílalán og bílasamningar námu að meðaltali um 400 þúsund, raðgreiðslur og kreditkortaskuldir námu að meðaltali um 120 þúsund og yfirdráttur á tékkareikningi var að meðaltali 600 þúsund. Önnur bankalán námu að meðaltali 1,9 milljónum. Námslán námu að meðaltali um 860 þúsund og meðlagsskuldir um 290 þúsund. Skattur, sektir og önnur opinber gjöld námu um 330 þúsund að meðaltali og aðrar skuldir um 1,5 milljónir.



### Samningar um greiðsluaðlögun

Á árinu komust á 683 samningar um greiðsluaðlögun einstaklinga, en þeir höfðu verið 1.126 árið 2012. 17 nauðasamningar komust að auki á hjá dómsstólum, þar sem frjálsir samningar höfðu ekki tekist en níu nauðasamningum var synjað. Þá var heimild til greiðsluaðlögunarumleitana felld niður í 347 málum og 166 umsækjendur afturkölluðu umsókn sína eftir að greiðsluaðlögunarumleitarnir voru heimilaðar en áður en samningur komst á. Í 32 málum lauk greiðsluaðlögunarumleitunum án þess að samningur næðist og ekki var leitað eftir nauðasamningi hjá dómsstólum.

Að meðaltali voru samningar sem undirritaðir voru á árinu 2013 til 15,6 mánaða. Þeir samningar sem undirritaðir voru á árinu 2012 voru að meðaltali til 19,6 mánaða og styttest þeir því um fjóra mánuði. Af 683 samningum höfðu 179 samningar ekkert tímabil greiðsluaðlögunar og 100% eftirgjöf samningskrafna þar sem ljóst var að engin greiðslugeta var fyrir hendi og ekki var talið líklegt að fjárhagsleg staða viðkomandi myndi batna innan fárra ára. 182 samningar féllu undir tímabil greiðsluaðlögunar sem var eitt ár eða skemur. 196 samningar höfðu tímabil greiðsluaðlögunar á bilinu 13 mánaða til tveggja ára. 121 samningur hafði tímabil greiðsluaðlögunar á

bilinu 25 til 36 mánaða og tveir samningar voru til lengri tíma en til þriggja ára.

Að meðaltali var samið um 87% eftirgjöf af samningskröfum sem er prósentustigi hærrí eftirgjöf en í samningum ársins 2012. Í 357 samningum var hlutfall eftirgjafar 100%. Í 28 samningum var ekki ákvæði um eftirgjöf krafna. Í 387 samningum voru engar veðkröfur skuldara.

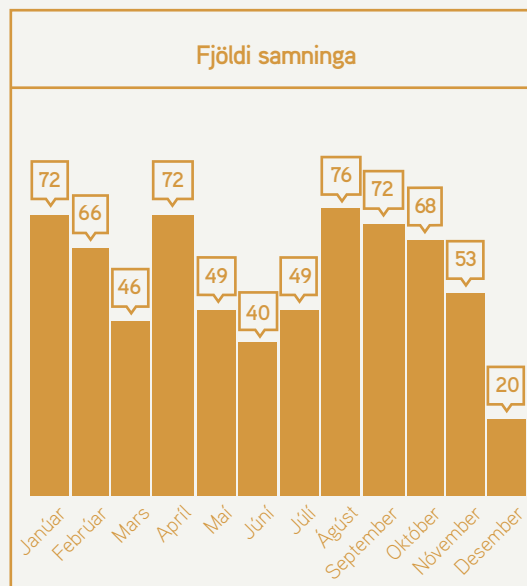
Í 375 samningum voru kröfur með ábyrgð þriðja aðila en ef kröfur, með gildri ábyrgð þriðja aðila, eru gefnar eftir gagnvart aðalskuldara er krafan innheimt gagnvart ábyrgðarmanni.

Umboðsmaður skuldara kannaði gildi ábyrgða þriðja aðila á 302 ábyrgðaskuldbindingum á árinu 2013. 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 samkomulag um 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 lög aðila. Hvorki lfeyrissjóðir né Lánasjóður íslenskra námsmanna voru aðilar að slíku samkomulagi og því ekki skuldbundnir til að fylgja efni þeirra. Umboðsmaður skuldara lauk athugun á 359 ábyrgðum á árinu. Um 40% ábyrgða voru ógildar. Flestar ógildu ábyrgðirnar voru vegna skuldabréfa en einnig vegna yfirdráttarheimilda, lánsveða og tryggingabréfa.

Á tímabili greiðsluadlögunar, eftir að samningar komast á, er hægt að óska eftir breytingu á samningi ef ófyrirsjáanlegar breytingar verða á högum skuldara. Ef fjárhagsstaða skuldara batnar umtalsvert geta kröfuhafar krafist breytinga á samningi. Ef upp koma ófyrirsjáanlegar aðstæður hjá skuldara sem leiða til þess að hann getur ekki staðið við greiðslur samkvæmt samningi um greiðsluadlögun getur skuldari krafist þess að gerðar verða breytingar á samningi hans.

Þar sem mikil aukning varð á fjölda mála þar sem óskað var eftir breytingum frá árinu 2012 var komið á fót sérstöku verklagi í tengslum við breytingarmál. Óskað var eftir breytingu á 138 samningnum á árinu 2013. Í flestum tilvikum var um að það að ræða að einstaklingar gátu ekki staðið við samninginn vegna óvænts kostnaðar eða að viðkomandi hafði ekki tók á að greiða vaxtabætur til kröfuhafa en flestir samningar þar sem fólk heldur eftir fasteign gera ráð fyrir að viðkomandi greiði til kröfuhafa þær vaxtabætur sem koma til greiðslu í ágúst meðan á samningi stendur. Í 98 málum náðist fram breyttur samningur við kröfuhafa.





## Málalok

Vinnsla við málalok hófst árið 2013. Annars vegar er um að ræða aðstoð við fasteignaeigendur við lok tímabils greiðsluaðlögunar til að sækja um afmáningu veðkrafna hjá sýslumönnum, eigi þeir rétt á slíku og í kjölfarið að ganga frá samningsbundinni eftirgjöf afmáða hluta lánsins. Hins vegar er um að ræða aðstoð við skuldara sem hafa ekki tök á að greiða eftirstæðar kröfur í kjölfar hlutfallslegrar eftirgjafar eða ná ekki ásættanlegum samningum við kröfuhafa um mánaðarlegar greiðslur í lok greiðsluaðlögunar.

Við lok tímabils greiðsluaðlögunar geta einstaklingar sótt um afmáningu veðkrafna, umfram markaðsvirði eignar. Afmáning felur það í sér að afmáðar kröfur eru ekki lengur veðkröfur sem hvíla á eign, heldur verða þær að samningskröfum. Afmáningin ein og sér felur því ekki í sér eftirgjöf á kröfum nema um hana sé samið í samningi um greiðsluaðlögun einstaklinga.

Það er hlutverk sýslumanna að afmá veðréttindi af fasteign við lok tímabils greiðsluaðlögunar. Skuldari þarf sjálfur að sækja um afmáningu á síðustu þremur mánuðum greiðsluaðlögunar og skila inn verðmötum frá tveimur löggiltum fasteignasölum. Uppfylli hann skilyrði afmáningar færir sýslumaður veðréttindi niður að markaðsvirði eignar. Skilyrði afmáningar er að skuldari verði um fyrirséða framtíð ófær um að standa í fullum skilum með allar áhvílandi veðskuldir og að önnur greiðsluferfiðleikaúrræði dugi ekki til en jafnframt að skuldari geti staðið í fullum skilum með þær veðskuldir sem áfram hvíla á fasteigninni eftir afmáningu. Það er staðlað ákvæði í

samningum um greiðsluaðlögun einstaklinga að veðkröfur, sem verða afmáðar, verði felldar niður við afmáningu í sama hlutfalli og aðrar samningskröfur. Umboðsmaður skuldara hefur aðstoðað skuldara við gerð greiðslumats, öflun nauðsynlegra gagna og veitt milligöngu fyrir þeirra hönd ef mótmæli berast frá kröfuhöfum. Alls hefur verið tekið á móti 87 umsóknum um afmáningu veðkrafna hjá sýslumönnum. Þar af hafa 45 mál verið afgreidd af sýslumönnum sem hafa samþykkt 43 umsóknir.

Að meðaltali er samið um rúmlega 86% eftirgjöf af samningskröfum og í rúmlega 60 samningum hefur ekki verið ákvæði um eftirgjöf samningskrafna. Við lok greiðsluaðlögunartímabilsins þurfa skuldarar því að semja við kröfuhafa að nýju um eftirstæðar kröfur. Í stöðluðu ákvæði samninga um greiðsluaðlögun kemur fram að kröfuhafar skuldbinda sig til að gjaldfella ekki eftirstöðvar krafna sinna í lok greiðsluaðlögunartímabilsins ef skuldarar leiti eftir samningaviðræðum tveimur mánuðum áður en tímabilinu lýkur og að á þeim tveimur mánuðum náist samningar. Þá skuldbinda kröfuhafar sig til að greiðslumeta þá skuldara sem leita eftir samningaviðræðum og að afborganir af eftirstöðvum verði í samræmi við greiðslugetu skuldara að teknu tilliti til heildarfjárhæðar eftirstöðva krafna hjá öllum kröfuhöfum.

Í 46 málum hafa einstaklingar fengið aðstoð við að óska eftir frekari eftirgjöf eða leiðbeiningar um hvernig eigi að semja við kröfuhafa um eftirstæðar kröfur.

---

## Erindi

Samtals bárust embætti umboðsmanns skuldara 802 erindi árið 2013. Þar af voru 302 vegna athugunar á gildi ábyrgða þriðja aðila og fjallað var um í umfjöllun um samninga um greiðsluáðlögun. Að auki bárust nokkur erindi þar sem óskað var eftir lagalegri túlkun á gildi samkomulags um notkun sjálfskuldabréfa.

Önnur erindi sem embættinu bárust voru 500 og snérist rúmlega helmingur þeirra um athugasemdir vegna endurútreiknings eða drætti á endurútreikningi á lánum með ólögumætri gengistryggingu eða skuldarar töldu þau hefðu haft ólögumæta gengistryggingu. Jafnframt bárust embættinu fjöldi fyrirspurna þar sem óskað var upplýsinga um dóma

sem fallið hafa um gengistryggð lán og sérstaklega uppgjör þeirra á grundvelli undantekningarreglu kröfuréttar um fullnaðarkvittun.

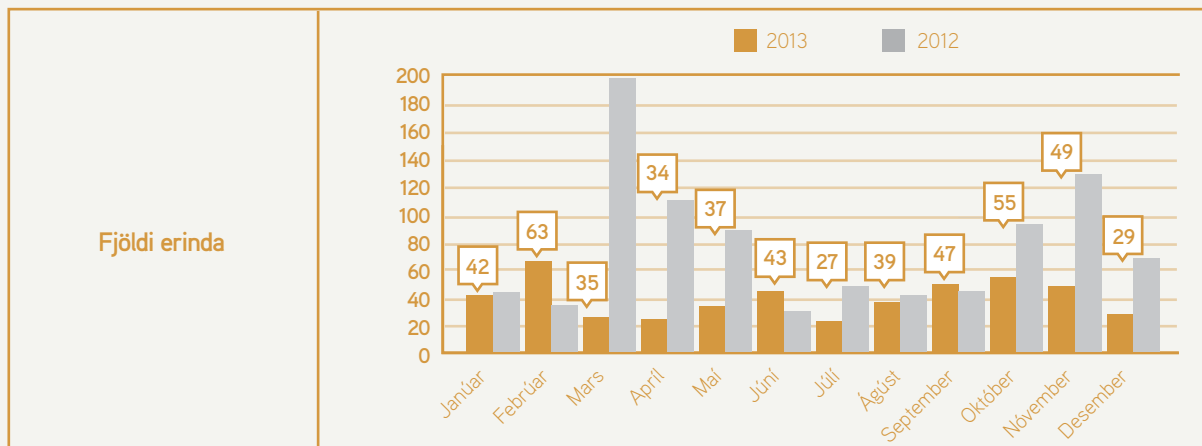
Eftir að dómur féll í máli nr. 464/2012 í október 2012 og yfirlýsingar frá ýmsum lánastofnunum komu fram um að nýir endurútreikningar væru að hefjast, fór umboðsmaður skuldara í þá vinnu, að beiðni efnahags- og viðskiptanefndar Alþingis, að setja upp reiknivél á vefnum [www.ums.is](http://www.ums.is). Reiknivélin var tekin til notkunar þann 19. desember 2012 og tók mið af þeirri uppgjörsaðferð sem leiða má af þeim dómi Hæstaréttar. Á árinu 2013 voru 7.472 notendur sem nýttu sér reiknivélina, í 12.043 skipti. 43% þeirra sem notuðu reiknivélina nýttu sér



hana oftar en einu sinni. Embættinu barst fjöldi fyrirspurna og erinda um reiknivélina og var lán-tökum leiðbeint um forsendur og virkni og/eða þeim veitt aðstoð þegar við átti.

Um hundrað erindi tengdust þeim greiðsluvandaúr-ræðum sem bjóðast og um fimmtíu erindi tengdust almennum fyrirspurnum til dæmis um gjaldþrotaskipti, lánastarfsemi, fyrningu krafna og skattamál.

Umboðsmaður skuldara tekur á móti erindum á grundvelli e-liðar, 2. mgr. 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. Engu erindi var vísað til Fjármálaeftirlitsins eða Neytendastofu vegna ábendinga um ágalla á lánastarfsemi eða erinda þar sem kvartað var undan framgöngu fjármálafyrirtækis.



## 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.

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 og eru uppfærð mánaðarlega miðað við vísitölu neysluverðs. Gagnagrunnurinn sem viðmiðin byggja á núna innheldur svör 4.713 heimila.

Framfærsluviðmið umboðsmanns skuldara eru í sjö flokkum. Stuðst er við dæmigerð viðmið velferðarráðuneytisins fyrir mat og hreinlætisvörur, lækniskostnað og lyf og fyrir samskipti. Miðað er við grunnviðmið velferðarráðuneytisins fyrir föt og skó. Vegna annarrar þjónustu, tómstunda, samgangna og annarra útgjalda voru tekin upp viðmið sem byggja á neysluviðmiðum velferðarráðuneytisins en þau aðlöguð að eðli þeirra mála sem umboðsmaður skuldara vinnur að. 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.

## Framfærsluviðmið umboðsmanns skuldara við lok árs 2013:

	Matur og hreinlætisvörur	Föt og skó	Læknis- og lyfjakostnaður	Tömnundir	Samskipti	Önnur þjónusta	Rekstur bíls og almenningsþing	Samtals
<b>Einstaklingar:</b>								
barnlausir	43.025	8.977	8.838	11.707	11.473	4.081	44.611	132.713
með 1 barn	67.099	14.534	10.749	21.798	13.837	6.800	44.611	179.428
með 2 börn	87.015	20.091	12.660	30.539	16.202	9.520	50.156	226.183
með 3 börn	102.770	25.648	14.571	37.930	18.566	12.240	61.002	272.728
með 4 börn	114.367	31.206	16.482	37.930	20.929	14.959	66.546	302.420
með 5 börn	114.367	36.763	18.393	37.930	23.293	17.679	80.030	328.456
<b>Hjón og sambúðarfólk:</b>								
barnlaus	79.512	11.894	13.188	20.932	16.734	8.115	44.611	194.987
með 1 barn	103.587	17.452	15.099	31.023	19.099	10.835	50.156	247.251
með 2 börn	123.503	23.009	17.010	39.763	21.463	13.554	61.002	299.305
með 3 börn	139.259	28.566	18.921	47.155	23.827	16.274	66.546	340.548
með 4 börn	150.856	34.123	20.832	47.155	26.190	18.995	80.030	378.181
með 5 börn	150.856	39.681	22.743	47.155	28.554	21.713	85.574	396.276



## 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](http://www.ums.is) og með samskiptum við fjölmiðla í sérstakri kynningu um greiðsluáðlögun sem nýtt úrræði á Íslandi. 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 legði sig fram 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.

Fjölmargir heimsóttu embættið og fengu fræðslu um helstu starfsemi þess, meðal annars félags- og húsnæðismálaráðherra, þingmenn, embætti umboðsmanns skuldara í Lettlandi, vinnuhópur Sameinuðu þjóðanna um afnám misréttis gegn konum og félagsráðgjafarnemar.

Umboðsmaður skuldara tók þátt í kennslu í námi til vottunar fjármálaráðgjafa í Háskólanum í Reykjavík í námskeiðinu Fjármál einstaklinga. Einnig tók umboðsmaður skuldara þátt í kennslu í námi félagsráðgjafa við 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 greiðsluáðlögun. Einnig var fjallað um gjaldþrot einstaklinga og áhrif þess til skemmri og lengri tíma.

Hér eru dæmi um fræðslu og kynningar en ekki allt upp talið.



# Rekstrar- og efnahagsreikningur

---

2013

## Rekstrarreikningur árið 2013

	2013	2012
<b>Tekjur</b>		
Markaðar tekjur	1.192.191.466	1.050.903.081
Sértekjur	2.926.873	-1.226.868
<b>Tekjur alls</b>	<b>1.195.118.339</b>	<b>1.049.676.213</b>
<b>Gjöld</b>		
Laun og launatengd gjöld	538.592.586	656.243.687
Ferðakostnaður	3.511.541	6.710.212
Skrifstofu- og stjórnunarkostnaður	51.390.479	68.953.489
Aðkeypt sérfræðiþjónusta	192.952.502	357.238.519
Húsnæðiskostnaður	46.348.404	55.123.636
	<b>832.795.512</b>	<b>1.144.269.543</b>
Eignakaup	1.136.459	2.122.327
<b>Rekstrarafgangur (halli)</b>	<b>361.186.368</b>	<b>-96.715.657</b>
Fjármagnsgjöld	-333.870	-457.819
Afskrifaðar, tapaðar skammtímakröfur	-22.411.716	0
<b>Tekjuafgangur / (halli)</b>	<b>338.440.782</b>	<b>-97.173.476</b>



## Efnahagsreikningur 31. desember 2013

Eignir	2013	2012
Fastafjármunir	0	0
Veltufjármunir		
Skammtímakröfur, aðrar	272.041.152	164.538.096
<b>Eignir alls</b>	<b>272.041.152</b>	<b>164.538.096</b>
<b>Eigið fé og skuldir</b>		
Höfuðstóll í ársbyrjun	-98.251.674	-1.078.198
Tekjuafgangur (halli) ársins	338.440.782	-97.173.476
<b>Eigið fé</b>	<b>240.189.108</b>	<b>-98.251.674</b>
<b>Skammtímaskuldir</b>		
Ríkissjóður	0	202.263.546
Aðrar skammtímaskuldir	31.852.044	60.526.224
Skammtímaskuldir samtals	31.852.044	262.789.770
<b>Skuldir samtals</b>	<b>31.852.044</b>	<b>262.789.770</b>
<b>Eigið fé og skuldir alls</b>	<b>272.041.152</b>	<b>164.538.096</b>





