

# Ársskýrsla umboðsmanns skuldara

---

# 2014



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>Ráðgjöf</b>	<b>8</b>
Fjöldi umsókna -	11
Kyn umsækjenda -	12
Aldur umsækjenda -	12
Atvinnustaða umsækjenda -	13
Búseta umsækjenda -	15
Búsetuform umsækjenda -	16
Skuldir, tekjur og eignir umsækjenda -	17
<b>Greiðsluaðlögun einstaklinga</b>	<b>18</b>
Fjöldi umsókna -	19
Kærðar ákvarðanir -	20
Kyn umsækjenda -	20
Aldur umsækjenda -	21
Atvinnustaða umsækjenda -	22
Búseta umsækjenda -	22
Búsetuform umsækjenda -	23
Skuldir, tekjur og eignir umsækjenda -	24
Samningar um greiðsluaðlögun -	27
Málalok -	31
<b>Fjarhagsaðstoð til greiðslu tryggingar fyrir kostnaði vegna gjaldþrotaskipta</b>	<b>32</b>
Fjöldi umsókna -	33
Kyn umsækjenda -	35
Aldur umsækjenda -	36
Atvinnustaða umsækjenda -	37
Búseta umsækjenda -	37
Búsetuform umsækjenda -	38
Skuldir, tekjur og eignir umsækjenda -	39
<b>Erindi</b>	<b>40</b>
<b>Framfærsluviðmið umboðsmanns skuldara</b>	<b>42</b>
<b>Fræðsla og kynningarmál</b>	<b>45</b>
<b>Efnahags- og rekstrarreikningar</b>	<b>47</b>
Rekstrarreikningur árið 2014 -	48
Efnahagsreikningur 31. desember 2014 -	49



Í byrjun árs 2014 bættist við nýtt úrræði fyrir einstaklinga í greiðsluferfiðleikum. Hinn 1. febrúar tóku gildi lög um fjárhagsaðstoð til greiðslu tryggingar fyrir skiptakostnaði vegna gjaldprotaskipta nr. 9/2014. Lögin eiga að auðvelda einstaklingum sem eru í erfiðum fjárhagslegum aðstæðum að óska sjálfir eftir því að bú þeirra verði tekin til gjaldprotaskipta og njóta þannig tveggja ára fyrir-  
ingarfrests krafna eftir lok gjaldprotaskipta. Reynslan hefur sýnt að kröfuhafar krefjast ekki gjaldprotaskipta þegar eignir eru takmarkaðar og margir einstaklingar hafa ekki fjárráð til að leggja fram tryggingu fyrir skiptakostnaði.


Eftir reynslu þessa árs virðist augljóst að þetta úrræði kemur mörgum til góða og að margir höfðu beðið eftir úrræði sem þessu. Það kom starfsmönnum embættisins nokkuð á óvart hversu margir umsækjendur um fjárhagsaðstoð til greiðslu tryggingar fyrir skiptakostnaði höfðu ekki leitað annarra úrræða til lausnar á sínum skulda- eða greiðsluvanda. Slíkt var gert að skilyrði fyrir veitingu fjárhagsaðstoðar til að leggja áherslu á að það að krefjast gjaldprotaskipta er neyðarúrræði til lausnar á greiðsluvanda einstaklinga.

Með þessu nýja úrræði fjölgaði umsóknum einstaklinga og fjölskyldna frá fyrra ári. Á árinu 2014 voru það samtals 1.598 umsóknir vegna greiðsluvanda sem bárust embættinu en þær höfðu verið 1.236 árinu áður. Umsóknir um fjárhagsaðstoð voru 445, umsóknir um greiðsluadlögun voru 414 og 739 umsóknir um ráðgjöf. Um helmingur ráðgjafar-

umsókna lauk með ráðleggingu um að sækja um greiðsluadlögun eða fjárhagsaðstoð til greiðslu tryggingar vegna gjaldprotaskipta.

Þeir sem til embættisins leita eru í meira mæli en fyrri ár búsettir í leiguhúsnæði og fækkar þeim hlutfallslega sem búa í eigin húsnæði. Þá fer sá hópur enn stækkandi meðal umsækjenda sem hefur neikvæða greiðslugetu, þ.e. þar sem nauðsynleg útgjöld heimilisins eru hærri en ráðstöfunartekjur. Eins og ítrekað hefur verið bent á í fyrri ársskýrslum er vandi þessa hóps frekar tekjuvandi en skuldavandi. Því eru miklar líkur á að skuldasöfnun hefjist að nýju þrátt fyrir eftirgjöf skulda og að viðkomandi muni eiga eftir að leita aftur til embættisins þar sem undirliggjandi vandi er ekki leystur.

Í september lokaði útibú umboðsmanns skuldara í Reykjanesbæ og er öll starfsemin þá rekin undir einu þaki. Vil ég nota tækifærið og þakka sýslumannsembættinu í Reykjanesbæ kærlega fyrir samstarfið og fyrir að hýsa útibúið. Þrátt fyrir að vera staðsett í Reykjavík gerir embættið sér ljóst skyldur sínar gagnvart íbúum landsbyggðarinnar og verður farið í það að efla rafrænar umsóknir og rafræna vinnslu umsókna þannig að búseta umsækjenda skipti ekki máli.



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 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, 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 sem unnið er með.

### **Starfsmenn og starfsemi**

Umboðsmaður skuldara er Ásta S. Helgadóttir lögfræðingur. Í upphafi árs voru starfsmenn 60. Þegar leið á árið fækkaði starfsmönnum og voru þeir 32 í lok árs. Útibúi embættisins að Vatnsnesvegi 33 í Reykjanesbæ var lokað þann 1. september. Eftir þann tíma voru allir starfsmenn í Kringlunni 1, Reykjavík. Í árslok voru 87,5% starfsmanna konur og 12,5% karlar. Lögfræðimenntaðir starfsmenn voru 53% allra starfsmanna.

### **Greiðsla kostnaðar við rekstur**

Greiðsla kostnaðar við rekstur fer eftir lögum um greiðslu kostnaðar við rekstur umboðsmanns skuldara, nr. 166/2011. Með lögum nr. 140/2013, sem tóku gildi árið 2014, var lögum um greiðslu

kostnaðar við rekstur umboðsmanns skuldara breytt á þann veg að innheimt gjald rennur einnig til greiðslu fjárhagsaðstoðar til greiðslu tryggingar fyrir kostnaði vegna gjaldþrotaskipta. 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 álit 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.

## 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 ríkisskattstjóra. Þeim sem leituðu til embættisins á árinu var bent á að sækja formlega um ráðgjöf og ekki var hægt að fá viðtal við ráðgjafa án fyrirbyggjandi umsóknar og undirritaðs samþykkis. Með þessari breytingu voru ráðgjafar betur í stakk búnir að veita þeim sem til embættisins leituðu ítarlegri og persónulegri ráðgjöf sem byggði á þekkingu á fjárhagsstöðu umsækjanda.

Fyrsta skref í ráðgjöf 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 greiðsluáðlögun eða gjaldþrotaskipti, þurfi til. Þá getur ráðgjöfin veitt stuðning vegna tímabundinna 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 sjálfs-hjálpar. Sé þess óskað aðstoðar ráðgjafi við að leita samninga við kröfuhafa.



---

Ef umsækjandi hefur orðið fyrir tímabundnum áföllum svo sem atvinnumissi, veikindum eða tekju-lækkun getur niðurstaða greiðsluferfiðleikamatsins verið sú að ráðgjafi komi með tillögu að lengingu lána og/eða að fái 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 er að umsækjandi hefur ekki tök á að halda húsnæði sínu er leitað eftir frystingu lána á meðan reynt er að selja fasteignina en skilyrði fyrir því er að skila inn söluyfirliti. Í mörgum tilfellum er fasteign veðsett umfram verðmæti eignar. Í einhverjum tilfellum leitar 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 duga ekki er umsækjendum ráðlagt að sækja um greiðsluaðlögun einstaklinga eða fjárhagsaðstoð til greiðslu tryggingar fyrir kostnaði vegna gjaldþrotaskipta hjá umboðsmanni skuldara.





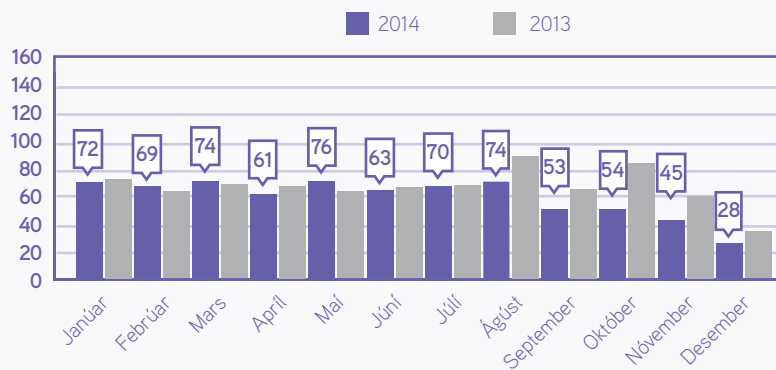
### Fjöldi umsókna

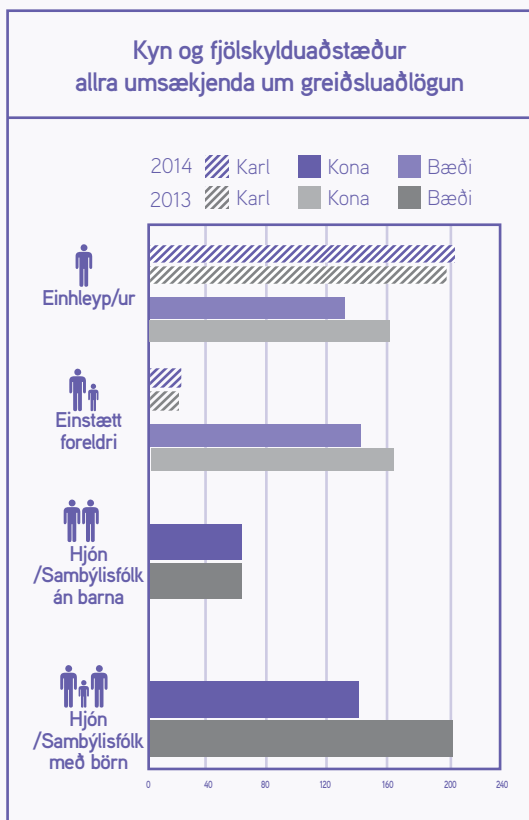
Á árinu 2014 bárust samtals 739 umsóknir en þær höfðu verið 815 árið 2013. Vinnslu við 863 umsóknir lauk á árinu og voru 58 umsóknir í vinnslu hjá ráðgjöfum í árslok 2014.

### Kyn umsækjenda

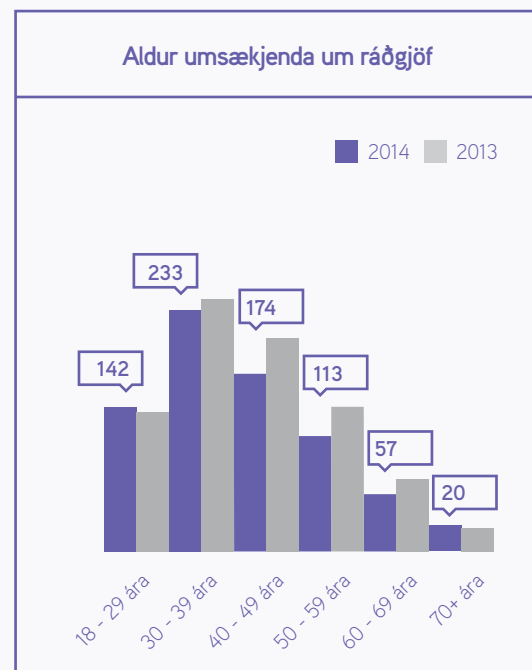
Konur voru 38% umsækjenda árið 2014 en höfðu verið 40% umsækjenda árið 2013. Hlutfall karla hækkaði um þrjú prósentustig, úr 27% umsækjenda í 30%. Lítil breyting varð á hlutfalli hjóna meðal umsækjenda í ráðgjöf. Árið 2014 voru hjón 32% umsækjenda en höfðu verið 33% árið 2013. Tæplega 60% umsækjenda höfðu ekki börn á framfæri og er það aukið hlutfall frá árinu 2013 þegar 52% umsækjenda höfðu ekki börn á framfæri. Á árinu 2014 voru einhleypir karlar 27%

Fjöldi umsókna um ráðgjöf





umsækjenda, einhleypar konur 18% og hjón án barna 12%. Rúmlega 40% umsækjenda höfðu börn á framfæri sínu. Þar af voru hjón með börn 20% umsækjenda, einstæðar mæður voru 19% umsækjenda og einstæðir feður voru 3% umsækjenda. Árið 2013 hafði 48% umsækjenda haft börn á framfæri sínu.



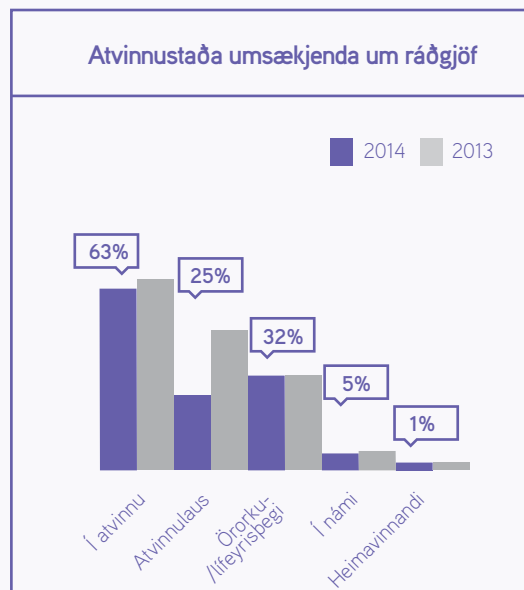
### Aldur umsækjenda

Flestir umsækjendur um ráðgjöf voru á aldrinum 30-39 ára eða 32% umsækjenda. Um 24% voru á aldrinum 40-49 ára. 15% voru á aldrinum 50-59 ára og 19% á aldrinum 18-29 ára. Fæstir voru í elsta aldurshópnum eða 3% umsækjenda og næst elsta aldurshópnum eða 8%.

Líkt og á árinu 2013 var nú lítilsháttar hlutfallsleg fjölgun umsækjenda á aldrinum 18 til 39 ára. Árið 2013 voru umsækjendur á þessu aldrarsbili 47% umsækjenda en voru 51% umsækjenda árið 2014. Hlutfallsleg fjölgun meðal yngri umsækjenda hefur átt sér stað síðan 2011 en þá voru umsækjendur 29 ára og yngri 7% umsækjenda.

### Atvinnustaða umsækjenda

Í flestum tilfellum er umsækjandi eða annað hjóna/sambýlisfólks í atvinnu eða í 63% umsókna. Atvinnulausum umsækjendum fækkaði töluvert frá fyrra ári þegar að minnsta kosti annar umsækjenda var atvinnulaus í tæplega helming umsókna. Á árinu 2014 var í fjórðungi umsókna að minnsta kosti annar umsækjenda atvinnulaus. Í 32% umsókna, sama hlutfall og árið 2013, var að minnsta kosti annar umsækjenda á örorku eða lífeyrisþegi. Í 5% umsókna var að minnsta kosti annar umsækjenda í námi og í 1% umsókna var umsækjandi heimavinnandi.





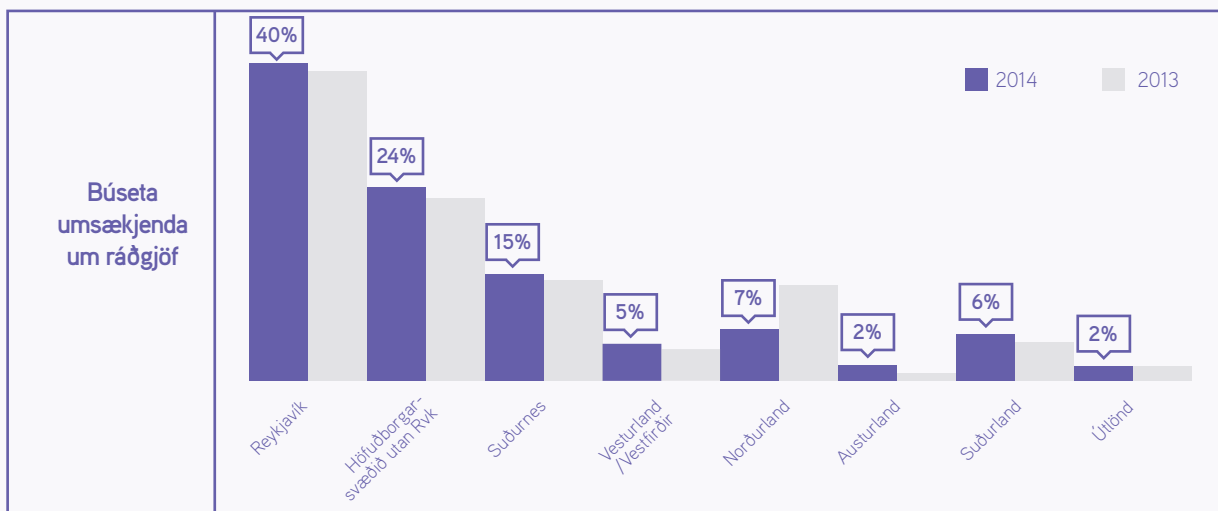
### Búseta umsækjenda

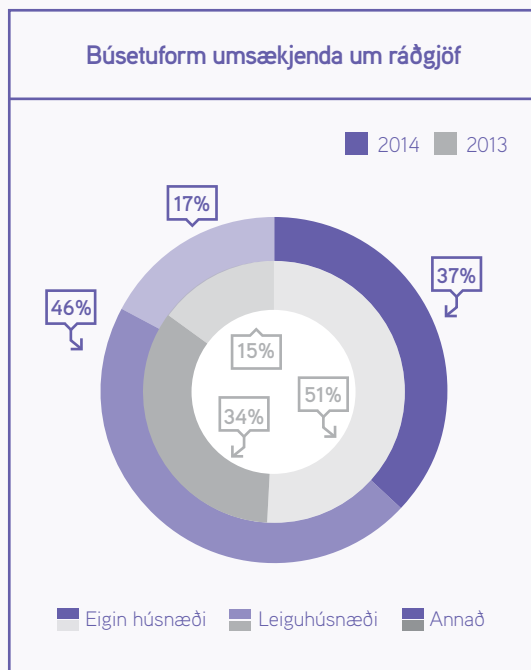
Tæplega 65% umsækjenda um ráðgjöf voru búsettir á höfuðborgarsvæðinu, þar af voru 40% búsettir í Reykjavík en 24% í nágrennasveitarfélögum Reykjavíkur og jókst hlutfall íbúa á höfuðborgarsvæðinu um þrjú prósentustig frá fyrra ári. Lítil breyting varð á skiptingu umsókna frá öðrum landshlutum, utan Norðurlands þar sem hlutfall umsækjenda dróst saman úr 12% í 7%. Íbúar

Suðurnesja voru 15% umsækjenda, um 6% umsækjenda bjuggu á Suðurlandi og 5% á Vesturlandi eða á Vestfjörðum. Um 2% umsækjenda bjó á Austurlandi og um 2% voru búsettir erlendis.

### Búsetuform umsækjenda

Nokkur viðsnúningur varð á búsetuformi umsækjenda um ráðgjöf frá árinu 2013. Tæplega helmingur umsækjenda býr nú í leiguhúsnæði eða 46% en





hlutfall leigjenda hafði verið 34% árið 2013. Þá búa 37% nú í eigin húsnæði en hlutfall þeirra sem búsettir höfðu verið í eigin húsnæði hafði verið 51% árið 2013. Þeir sem búa við annars konar húsnæðisaðstæður svo sem í félagslegri leigu, voru án húsnæðis eða bjuggu hjá ættingjum eða vinum voru 17% umsækjenda árið 2014.

#### Skuldir, tekjur og eignir umsækjenda

Meðalráðstöfunartekjur á bak við hverja umsókn, hvort sem umsækjendur voru hjón/sambýlisfólk eða einstaklingar, voru 321.261 kr. á mánuði og höfðu lækkað lítillega frá árinu 2013 þegar þær voru 327.504 kr. á mánuði.

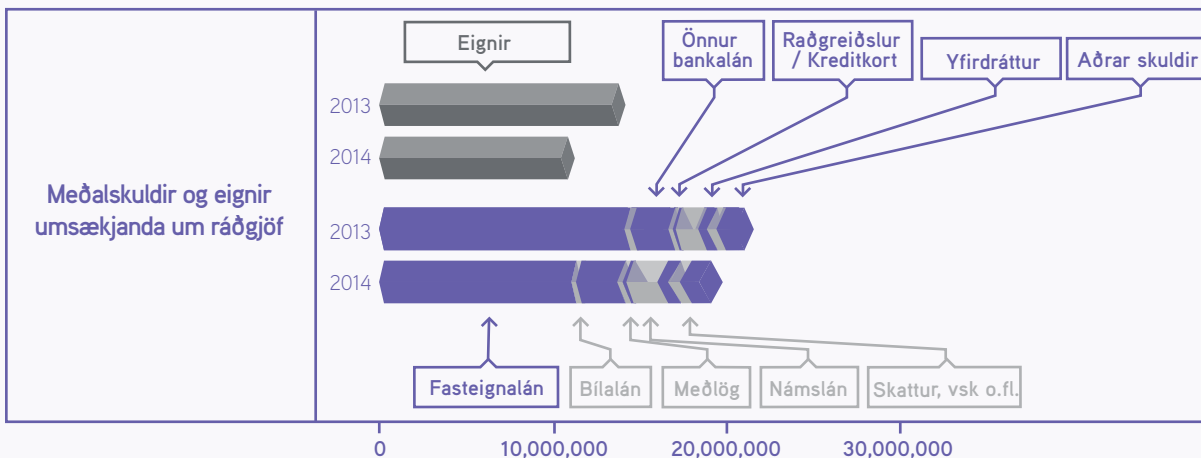
Þegar tekið hefur verið tillit til fjölskyldustærðar og nauðsynlegra útgjalda var meðalgreiðslugeta allra umsækjenda 35.326 kr. á mánuði sem er um 20.000 kr. lægri greiðslugeta en meðalgreiðslugeta umsækjenda um ráðgjöf var árið 2013.



Meðalgreiðslugeta þeirra sem bjuggu í eigin húsnæði var 119.288 kr. á mánuði og hækkaði um 4.000 kr. frá árinu 2013. Meðalgreiðslugeta þeirra sem bjuggu í leiguhúsnæði var neikvæð um 21.007 kr. en hafði verið neikvæð um rúmlega 10.000 kr. á mánuði árið 2013. Meðalgreiðslugeta þeirra sem bjó við annars konar búsetuform var 4.801 kr. á mánuði en hafði verið neikvæð um 673 kr. á mánuði árið 2013. Við mat á nauðsynlegum útgjöldum er tekið tillit til útgjalda vegna leigu en ekki afborgana af lánum, þar með talið fasteigna veðlánnum. 43% allra umsækjenda um ráðgjöf höfðu neikvæða greiðslugetu, það er kostnaður vegna framfærslu þeirra var hærri en ráðstöfunartekjur. Árið 2013 höfðu 35% umsækjenda haft neikvæða greiðslugetu.

Meðalskuld á bak við hverja umsókn árið 2014 var 18.693.979 kr. og hafði lækkað um tvær milljónir frá árinu á undan. Meðaleign, eins og hún er metin samkvæmt upplýsingum umsækjanda og úr opinberum gögnum, var 10.452.843 kr. sem er um þremur milljónum lægri en árið 2013.

Eignarhlutur þeirra sem býr í eigin húsnæði er að meðaltali 25.180.618 kr. sem er tæpri milljón hærra en árið 2013. Þar af er verðmæti fasteignar að meðaltali 23.993.172 kr. Áhvilandi veðkröfur þeirra sem búa í eigin húsnæði voru að meðaltali 26.656.762 kr., sem er um 111% veðsetningarhlutfall. Árið 2013 voru fasteignir umsækjenda um ráðgjöf, sem bjuggu í eigin húsnæði, að meðaltali 110% 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. Markmið laga um greiðsluaðlögun einstaklinga er að gera einstaklingum í verulegum greiðsluferfiðleikum kleift að endurskipuleggja fjármál sín og koma á jafnvægi milli skulda og greiðslugetu þannig að raunhæft sé að skuldari geti staðið við skuldbindingar sínar um fyrirsjáanlega framtíð.

Árið 2014 jókst vinnsluhraði umsókna um greiðsluaðlögun hjá embættinu og tók því hvert og eitt mál skemmri tíma frá því að umsókn var samþykkt og þar til því lauk auk þess sem biðtími eftir að mál yrði tekið fyrir styttest. Má þetta m.a. rekja til þess að leyst var úr mörgum stórum álitaeftum við kröfuhafa á árinu 2013. Á árinu fækkaði þeim utan-húss umsjónarmönnum sem sinntu umsjónarmennsku í greiðsluaðlögunarmálum. Innanhúss umsjónarmönnum fjölgaði hins vegar og sinntu þeir stærstum hluta þeirra mála sem voru í vinnslu. Með fjölgun innanhúss umsjónarmanna varð meiri samræming í vinnslu greiðsluaðlögunarmála bæði varðandi verklag og niðurstöðu. Megináherslan árið 2014 í greiðsluaðlögun var að þróa og útfæra verkefni í tengslum við lok greiðsluaðlögunar bæði varðandi afmáningu hjá sýslumönnum og í endurskipulagningu við lok greiðsluaðlögunar. Var þetta

geri í kjölfar mikillar fjölgunar greiðsluaðlögunar-samninga þar sem tímabili greiðsluaðlögunar lauk á árinu 2014.

Í 5. mgr. 16. gr. laga um greiðsluaðlögun einstaklinga nr. 101/2010 er kveðið á um að afborgunarfjárhæð samkvæmt samningi um greiðsluaðlögun skuli bundin við launavísitölu eða á annan hátt við tiltekna mælingar á verðlagsbreytingum sem svara til þess hvernig skuldari hyggst afla tekna til að standa undir greiðslu hennar. Í framkvæmd hefur verið miðað við að afborgunarfjárhæð í samningum um greiðsluaðlögun sé tengd við launavísitölu. Um langt skeið hefur verið til umræðu hvort það þurfi að breyta framangreindu lagaákvæði þannig að afborgunarfjárhæð sé ávallt föst krónutala. Fyrir því eru ýmsar ástæður. Helst ber að nefna að tenging við launavísitölu hefur leitt til þess að einstaklingar lenda frekar í vanskilum með samninga um greiðsluaðlögun og geta afborgunarfjárhæðir hækkað um tugi þúsunda á tímabili greiðsluaðlögunar. Laun skuldara í greiðsluaðlögun hafa ekki alltaf hækkað því til samræmis. Embættið ákvað því í lok árs 2014 að hefja samningaviðræður við kröfuhafa um að breyta framkvæmdinni á þann veg að afborgunarfjárhæð skyldi vera föst krónutala og ekki tengd við vísitölu skv. 5. mgr. 16. gr. laga nr. 101/2010. Allir helstu kröfuhafar samþykktu breytinguna til hagsbóta fyrir skuldara.

### Fjöldi umsókna

Á árinu 2014 bárust embættinu 414 umsóknir um greiðsluaðlögun. Árið 2013 höfðu umsóknir verið 458.

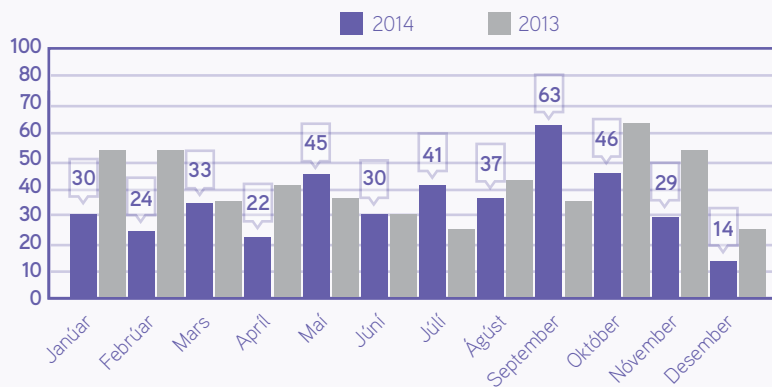
Ákvörðun um hvort veita ætti heimild til greiðsluaðlögunarumleitana var tekin í 498 umsóknum á árinu 2014 og biðu 82 umsóknir ákvörðunar í upphafi árs 2015. Til samanburðar var tekin ákvörðun í 685 umsóknum á árinu 2013 og biðu 369 umsóknir ákvörðunar við upphaf árs 2014.

Af 498 ákvörðunum voru 403 umsóknir samþykktar og þá skipaður umsjónarmaður sem hóf greiðslu-

aðlögunarumleitunir. 95 umsóknum var synjað þar sem skilyrði greiðsluaðlögunar voru ekki uppfyllt. 80,9% ákvarðana var því samþykki og 19,1% synjað.

Helstu ástæður synjana umsókna á árinu 2014 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 nægum gögnum til umboðsmanns skuldara.

Fjöldi umsókna um greiðsluaðlögun einstaklinga



### Kærðar ákvarðanir

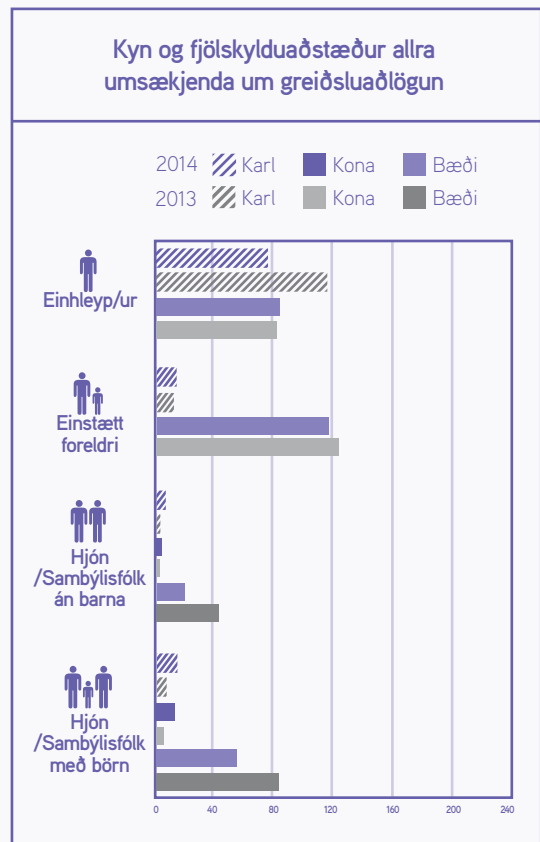
Alls voru 114 ákvarðanir - um synjun, niðurfellingu um heimild til greiðsluaðlögunarumleitana eða ákvörðun umsjónarmanns um að mæla gegn nauðasamningi - kærðar á árinu 2014 til kærunefndar greiðsluaðlögunarmála. Samtals bárust 151 úrskurðir frá kærunefndinni. 131 ákvörðun umboðsmanns skuldara var staðfest og 20 ákvarðanir voru felldar úr gildi.

### Kyn umsækjenda

Konur voru 53% umsækjenda um greiðsluaðlögun einstaklinga árið 2014, karlar voru 29% umsækjenda og 17% voru umsóknir beggja hjóna eða sambýlisfólks en samkvæmt lögum um greiðsluaðlögun geta hjón eða sambýlisfólk lagt fram sameiginlega umsókn. Frá fyrra ári jókst hlutfall umsókna frá konum úr 45% umsókna og hlutfall beggja hjóna eða sambýlisfólks dróst saman úr 25% umsókna.

Um 47% umsækjanda árið 2014 voru án barna á framfæri. Þar af voru einstaklingar 39%, einhleypir karlar voru 19% og einhleypar konur 20%. Árið 2013 hafði hlutfall einhleypa karla verið 24% og hlutfall einhleypa kvenna 17%. Hjón án barna voru 7% umsækjanda árið 2014 sem er svipað hlutfall og árið áður.

Einstæðir foreldrar voru 32% umsækjanda sem er lítilsháttar aukning frá árinu áður. Þar af voru einstæðar mæður 28% og einstæðir feður 5%.



Hjón eða sambýlisfólk með börn á sínu framfæri voru 21% umsækjenda árið 2014, sem er svipað hlutfall og árið áður. Í 61% tilfella sækja hjón eða sambýlisfólk um saman en í 39% tilfella sækir einungis annað hjóna um.

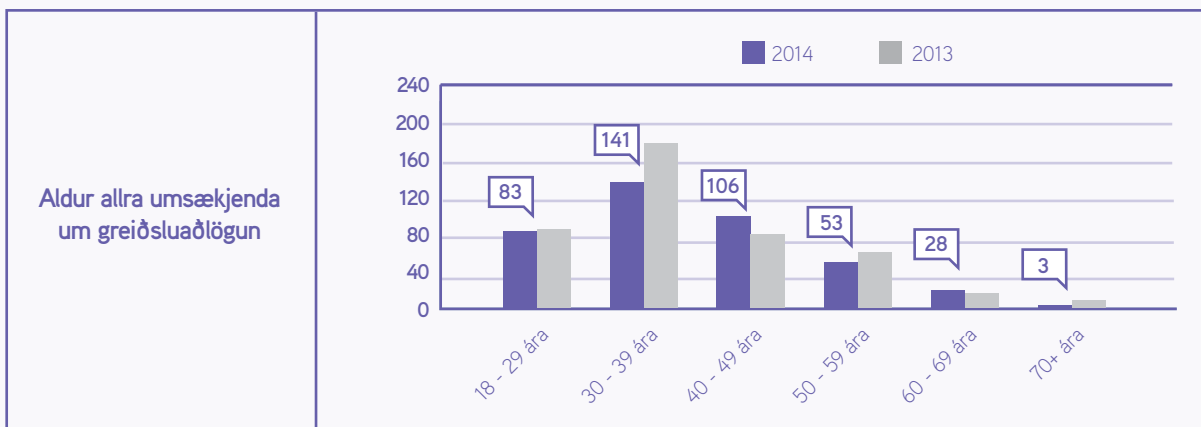
Ef aðeins er litið til samþykkttra umsókna sem bárust árið 2014 kemur í ljós að 91% umsókna kvenna voru samþykktar, 84% umsókna karla og 97% sameiginlegra umsókna hjóna eða sambýlisfólks.

### Aldur umsækjenda

Flestir umsækjendur um greiðsluaðlögun árið 2014 voru á aldrinum 30-49 ára, eða um 60% umsækjenda. Umsækjendum á aldrinum 30-39 ára fækkaði aðeins á milli ára, voru 34% árið 2014 en höfðu

verið 39% árið 2013. Umsækjendum á aldrinum 40-49 ára fjölgaði hins vegar, höfðu verið 19% árið 2013 en voru 26% umsækjenda árið 2014. Lítil breyting var í öðrum aldurshópum. Um 20% umsækjenda voru á aldrinum 18-29 ára, 13% umsækjenda voru 50-59 ára. 7% umsækjenda voru 60-69 ára og 1% umsækjenda var 70 ára eða eldri.

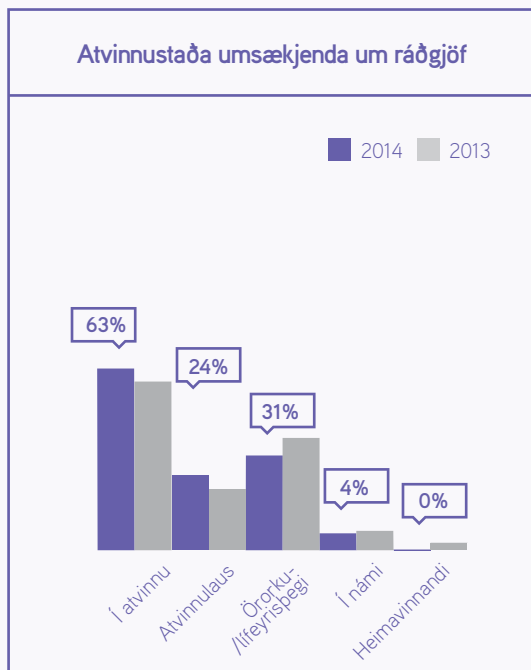
Hlutfallslega voru fæstir á aldrinum 50-59 ára sem fengu samþykktu umsókn um greiðsluaðlögun eða 83% umsækjenda. 96% umsækjenda sem voru 29 ára eða yngri fengu umsókn sína samþykktu, sama gildi um 88% umsækjenda á aldrinum 30-39 ára, 92% umsækjenda á aldrinum 40-49 ára, 93% umsækjenda á aldrinum 60-69 ára og alla umsækjendur 70 ára og eldri.



### Atvinnustaða umsækjenda

Í 63% umsókna var að minnsta kosti annar umsækjenda um greiðsluaðlögun, ef hjón sóttu um saman, í vinnu. Í 24% prósent umsókna var í það minnsta annar umsækjenda atvinnulaus og jókst það hlutfall lítillega frá árinu 2013 þegar það var 21%. Í 31%

umsókna var að minnsta kosti annar umsækjenda á örorku eða líffeyrisþegi en árið 2013 hafði það átt við í 36% umsókna. Að minnsta kosti annar umsækjenda var nemi í 4% umsókna en fjöldi heimavinnandi náði ekki hálfu prósentu umsókna árið 2014.



### Búseta umsækjenda

Rúmlega tveir af hverjum þremur umsækjendum búa á höfuðborgarsvæðinu. Af umsækjendum ársins 2014 bjuggu 40% í Reykjavík og 18% í nágrennasveitarfélögum Reykjavíkur. Það er nokkur fækkun frá 2013 þegar 24% umsækjenda bjó á höfuðborgarsvæðinu utan Reykjavíkur. Hlutfallsleg aukning varð meðal umsækjenda búsettra á Suðurnesjum en árið 2014 voru 16% umsækjenda um greiðsluaðlögun búsettir þar. Árið 2013 var hlutfallið 11%. Lítil breyting var frá fyrra ári á hlutfalli umsækjenda búsettum annars staðar. 9% bjuggu á Norðurlandi, 8% bjuggu á Suðurlandi, 7% bjuggu á Vesturlandi eða Vestfjörðum, 1% bjuggu á Austurlandi og tæplega 1% bjó erlendis.

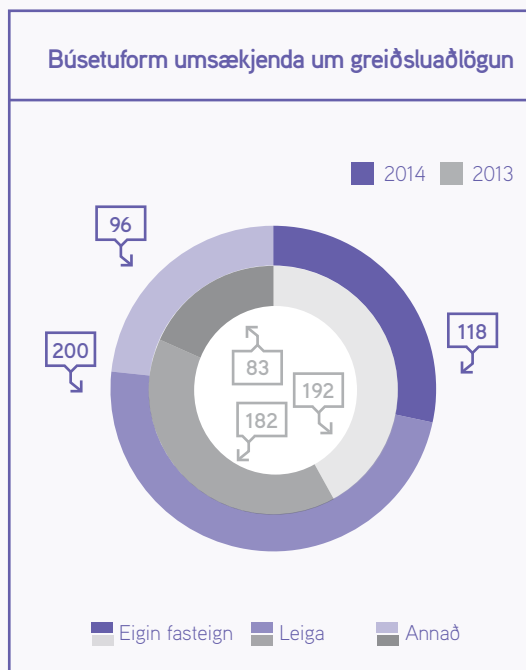
Um 84% umsókna frá íbúum nágrennasveitarfélaga Reykjavíkur voru samþykktar. Um 90-92% umsókna íbúa Reykjavíkur, Suðurnesja, Norðurlands og Vesturlands voru samþykktar. Þá voru 97-100% umsókna íbúa Austurlands og Suðurlands samþykktar. Engar umsóknir íbúa sem búsettir voru erlendis voru samþykktar.

### Búsetuform umsækjenda

Umsnúningur varð á búsetuformi umsækjenda um greiðsluáðlögun á milli ára 2013 og 2014. Árið 2014 bjuggu flestir umsækjendur í leiguhúsnæði, alls 48% en hlutfall leigjenda hafði verið 40% árið 2013. Hlutfall umsækjenda í eigin húsnæði dróst saman úr 42% árið 2013 í 29% árið 2014. Um 23% þeirra sem bjuggu við annars konar húsnæðisaðstæður árið 2014, þar með talið með búseturétt, voru

húsnæðislaus, bjuggu hjá ættingjum eða vinum eða voru í fangelsi. Hlutfall umsækjenda sem bjó við aðrar húsnæðisaðstæður var 18% árið 2013.

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



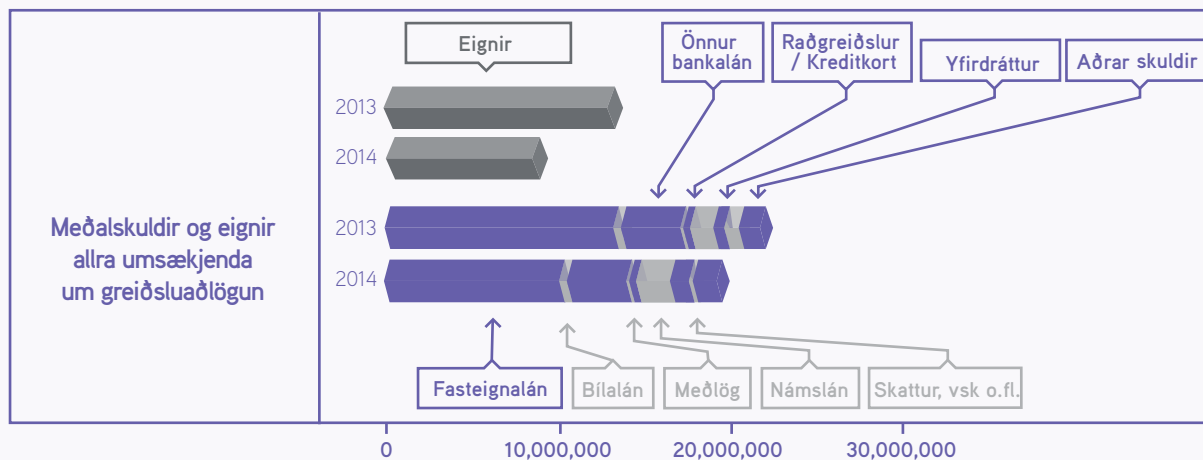
### Skuldir, tekjur og eignir umsækjenda

Meðalskuld allra umsækjenda um greiðsluaðlögun var 19.401.896 kr. sem er rúmum 2,5 milljón lægri meðalskuld en árið 2013 þegar hún var 21.958.779 kr. Meðaleign umsækjenda var 8.442.217 kr. um 4,5 milljónum lægri en meðaleign umsækjenda árið 2013 sem var rétt tæpar 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 10,3 milljónum, rúmum þremur milljónum lægri en á fyrra ári.

Önnur bankalán voru að meðaltali um 3,7 milljónir, nýtt yfirdráttarheimild á tékkareikningi var um 1,1 milljón, skuld vegna kreditkorta og raðgreiðslna var um 230 þúsund, námslán námu að meðaltali um 1,9 milljónum, skuldir vegna meðlags voru um 115 þúsund, skuldir vegna ógreidds skatts, sekta eða annarra opinberra gjalda voru að meðaltali um 270 þúsund og aðrar skuldir voru að meðaltali um 1,4 milljónir.

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 317.406 kr. á mánuði sem er um 16 þúsund hærri meðalráðstöfunartekjur en árið 2013. Þegar tillit hafði verið tekið til nauðsynlegra útgjalda og fjölskyldustærðar var meðalgreiðslugeta 20.043 kr., nánast óbreytt frá árinu 2013

49% umsækjenda 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 47% árið 2013 og 33% árið 2011.

Ef einungis er litið til samþykktra umsókna var meðalskuld umsækjenda 17.149.012 kr., rúmum 1,5 milljónum lægri meðalskuld en meðalskuld samþykktra umsækjenda árið 2013. Meðaleign samþykktra umsækjenda var 7.848.058 kr. um einni milljón lægra verðmat en meðaleign samþykktra umsækjenda árið 2013. Skuldirnar skiptust svo að fasteignalán voru að meðaltali um 9 milljónir, bílalán og bílasamningar námu um 300 þúsund. Raðgreiðslur og kreditkortaskuldir voru að meðaltali um 210 þúsund og yfirdráttur á tékkareikningi um 870 þúsund. Önnur bankalán námu um þrem milljónum,

námslán voru að meðaltali um 1,8 milljónir, meðlagsskuldir um 100 þúsund, skattur, sektir og önnur opinber gjöld um 200 þúsund og aðrar skuldir um 1,4 milljónir.

Helstu breytingar frá fyrra ári voru að fasteignalán voru að meðaltali rúmum 2 milljónum lægri, námslán um 400 þúsund hærri og aðrar skuldir um 200 þúsund hærri.

Meðalráðstöfunartekjur á bak við hverja samþykka umsókn voru 311.465 kr. á mánuði, tæplega 12 þúsund hærri en árið 2013. Meðalgreiðslugeta, þegar tekið hafði verið tillit til nauðsynlegra útgjalda og fjölskyldustærðar var 15.634 kr. mánuði, um 5 þúsund hærra en árið 2013. 50% samþykktra umsækjenda hafði neikvæða mánaðarlega greiðslugetu og hafði því ekki tekjur til að standa undir nauðsynlegum útgjöldum, sem er sama hlutfall og árið 2013.

Um 22% 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 16% 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 greiðsluáðlögun í eigin fasteign hefur ekki greiðslugetu til að greiða mánaðarlega af þeim veðskuldum sem rúmast innan matsverðs fasteignar, mun umsónarmaður ákveða að fasteignin skuli seld í greiðsluáðlögunarferlinu.

Meðalgreiðslugeta samþykktra umsækjenda í eigin húsnæði var 119.487 kr. á mánuði, tæplega 50 þúsund hærri en árið 2013.

Meðalgreiðslugeta samþykktra leigjenda var neikvæð um 30.769 kr. á mánuði, rúmlega þrjú þúsund krónum lægri en árinu áður. Í útreikningi á greiðslugetu hefur verið tekið tillit til greiddrar húsaleigu. Meðalgreiðslugeta þeirra sem búa við

annars konar húsnæðisaðstæður var neikvæð um 888 kr. á mánuði, sem er um 27.000 kr. lakari greiðslugeta en árið 2013.

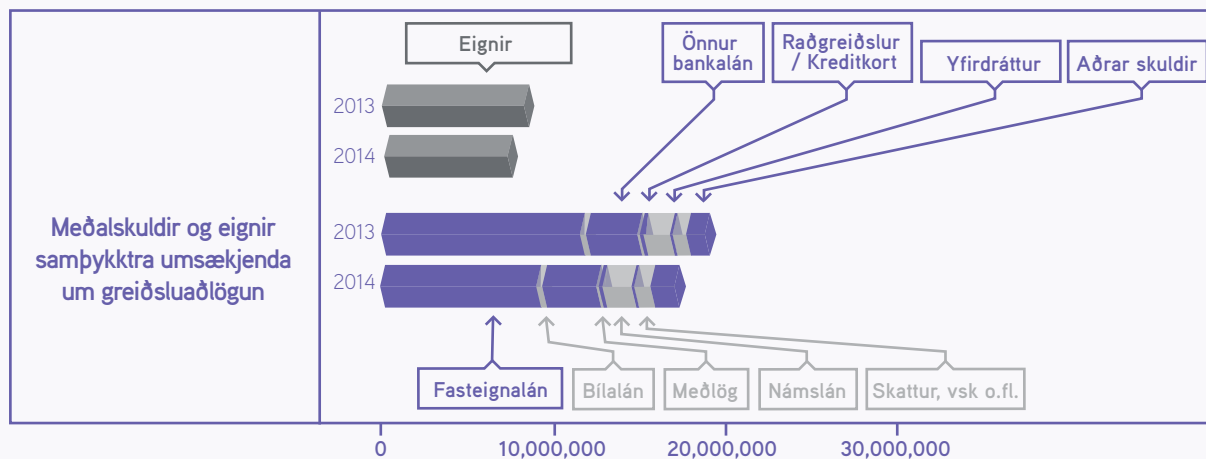
Meðalskuld samþykktra umsækjenda í eigin húsnæði var um 36 milljónir, fjórum milljónum hærri en árið 2013. Að meðaltali voru fasteignalán umsækjenda í þessum hópi um 27 milljónir, bílalán og bílasamningar námu að meðaltali um 450 þúsund. Raðgreiðslur og kreditkortaskuldir voru að meðaltali um 280 þúsund og skuld vegna yfirdráttar á tékkareikningi nam að meðaltali um 1,7 milljónum. Önnur bankalán voru að meðaltali um 2,8 milljónir, námslán voru að meðaltali um 2,4 milljónir, meðlagsskuldir um 70 þúsund, skattur, sektir og önnur opinber gjöld um 150 þúsund og aðrar skuldir um 1,1 milljón.

Meðalskuld samþykktra umsækjenda í leiguhúsnæði var um 10 milljónir. Þar af voru eftirstæðar veðkröfur að meðaltali um 2,3 milljónir, bílalán og bílasamningar um 290 þúsund, raðgreiðslur og

kreditkortaskuldir voru að meðaltali um 200 þúsund og skuld vegna yfirdráttar á tékkareikningi 540 þúsund. Önnur bankalán námu að meðaltali 3,6 milljónum. Námslán voru að meðaltali 1,8 milljónir, meðlagsskuldir 110 þúsund, skattur, sektir og önnur opinber gjöld um 220 þúsund og aðrar skuldir um 1,4 milljónir.

Meðalskuld samþykktra umsækjenda sem bjuggu við annars konar húsnæðisaðstæður var um 10 milljónir. Þar af voru veðkröfur að meðaltali um

3,7 milljónir. Bílalán og bílasamningar námu að meðaltali um 185 þúsund, raðgreiðslur og kreditkortaskuldir námu að meðaltali um 170 þúsund og yfirdráttur á tékkareikningi var að meðaltali 600 þúsund. Önnur bankalán námu að meðaltali 2,3 milljónum. Námslán námu að meðaltali um 1,3 milljónum og meðlagsskuldir um 120 þúsund. Skattur, sektir og önnur opinber gjöld námu um 250 þúsund að meðaltali og aðrar skuldir um 1,7 milljónir.



### Samningar um greiðsluáðlögun

Á árinu komust á 546 samningar um greiðsluáðlögun einstaklinga en þeir höfðu verið 683 árið 2013. Þrír nauðasamningar komust að auki á hjá dómstólum, þar sem frjálsir samningar höfðu ekki tekist en tveim nauðasamningum var synjað af dómstólum. Þá var heimild til greiðsluáðlögunar-umleitana felld niður í 183 málum og 93 umsækjendur afturkölluðu umsókn sína eftir að greiðsluáðlögunar-umleitarnir voru heimilaðar en áður en samningur komst á. Í 14 málum lauk greiðsluáðlögunarumleitunum án þess að samningur kæmist á og ekki var leitað eftir nauðasamningi hjá dómstólum.

Að meðaltali voru samningar sem undirritaðir voru á árinu 2014 til 14,1 mánaðar og styttest því að meðaltali um rúman mánuð frá árinu 2013 þegar þeir voru að meðaltali til 15,6 mánaða. Af 546 samningum höfðu 212 samningar, eða 39% samninga ársins 2014, ekkert tímabil greiðsluáðlögunar 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. Þetta átti við fjórðung samninga undirritaða á árinu 2013. 83 samningar höfðu tímabil greiðsluáðlögunar sem var eitt ár eða skemur. 155 samningar höfðu tímabil greiðsluáðlögunar á bilinu 13 mánaða til tveggja ára. 94 samningar höfðu tímabil greiðsluáðlögunar á bilinu 25 til 36 mánaða.

Að meðaltali var samið um 88% eftirgjöf af samningskröfum sem er prósentustigi hærrí eftirgjöf en í samningum ársins 2013. Í 327 samningum var hlutfall eftirgjafar 100%. Í 20 samningum var ekki ákvæði um eftirgjöf krafna. Í 400 samningum voru engar veðkröfur skuldara.

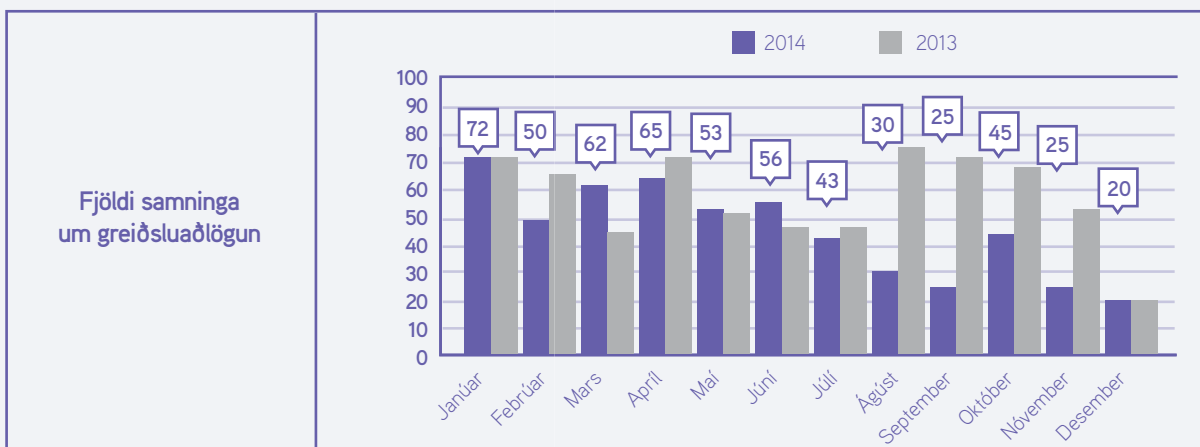
Í 264 samningum voru kröfur með ábyrgð þriðja aðila en ef kröfur, með gildri ábyrgð þriðja aðila, eru gefnar eftir gagnvart aðalskuldara er krafan innheimt gagnvart ábyrgðarmanni.

Umboðsmaður skuldara kannaði gildi ábyrgða þriðja aðila á 124 ábyrgðaskuldbindingum á árinu 2014. 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 lögaðila. 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 134 ábyrgðarskuldbindingum á árinu. Um 30% ábyrgða voru ógildar. Flestar ógildu ábyrgðirnar voru vegna skuldabréfa en einnig vegna yfirdráttarheimilda, lánsveða og tryggingabréfa.

Á tímabili greiðsluaðlögunar, eftir að samningur kemst 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 greiðsluaðlögun getur skuldari krafist þess að gerðar verða breytingar á samningi hans. Á árinu 2013 var óskað eftir breytingu á 219 samningum. Í flestum tilvikum var um að það að ræða að einstaklingar gátu ekki staðið við samninginn vegna óvænts kostnaðar eða að viðkomandi hafði ekki tök 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 á meðan samningi stendur. Ósk um breytingu var samþykkt að öllu leyti eða hluta í 149 málum og synjað í 44 málum. Í 25 málum var ósk um breytingu afturkölluð af umsækjanda.





### Málalok

Við lok mála er, ef þess er óskað, veitt annars vegar 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 veitt 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 við 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.

Samkvæmt lögum er það 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 verðmati tveggja löggiltra fasteignasala. 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 önnur greiðsluferðileikaúrræði duga ekki til og að skuldari geti staðið í fullum skilum með þær veðskuldir sem áfram hvíla á fasteign-

inni eftir afmáningu. Það er staðlað ákvæði í samningum um greiðsluaðlögun einstaklinga að afmáðar veðkröfur verði gefnar eftir 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. Tekið var á móti 202 umsóknum um afmáningu árið 2014, vinnslu 108 umsókna var lokið að fullu og biðu 53 umsóknir afgreiðslu sýslumanna við árslok 2014.

Þegar ekki er samið um 100% eftirgjöf samningskrafna við lok greiðsluaðlögunartímabilsins þurfa skuldarar 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 greiðsluaðlögnartímabilsins 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 samþykka að afborganir af eftirstöðvum verði í samræmi við greiðslugetu skuldara að teknu tilliti til heildarfjárhæðar eftirstöðva krafna hjá öllum kröfuhöfum.

Einstaklingar óskuðu í 64 málum eftir aðstoð við að óska eftir frekari eftirgjöf eða semja um greiðslur eftirstæðra krafna við lok greiðsluaðlögunar.

## Fjárhagsaðstoð til greiðslu tryggingar fyrir kostnaði vegna gjaldþrotaskipta

Lög um fjárhagsaðstoð til greiðslu tryggingar fyrir skiptakostnaði vegna gjaldþrotaskipta nr. 9/2014 tóku gildi þann 1. febrúar 2014. Frumvarpið var samið í innanríkisráðuneyti og velferðarráðuneyti í samráði við umboðsmann skuldara.

Áhersla var lögð á að það að krefjast gjaldþrotaskipta er neyðarúrræði til lausnar á greiðsluvanda einstaklinga og var það því gert að skilyrði að umsækjendur hefðu leitað annarra greiðsluvandaúrræða án árangurs áður en heimilt yrði að veita fjárhagsaðstoð til greiðslu tryggingar fyrir kostnaði vegna gjaldþrotaskipta á búi viðkomandi. Umsækjandi yrði að hafa leitað annarra úrræða árangurslaust eða að ljóst væri að önnur úrræði myndu ekki gagnast til að leysa greiðsluvanda umsækjanda. Þá voru einnig tekin upp fleiri skilyrði sambærileg þeim

skilyrðum sem uppfylla þarf þegar heimild til að leita greiðsluaðlögunar er veitt skv. lögum nr. 101/2010 um greiðsluaðlögun einstaklinga.

Lá þá beinast við að embætti umboðsmanns skuldara yrði falið að taka ákvörðun um veitingu fjárhagsaðstoðar. Var það byggt á því að starfsmenn embættisins hefðu nauðsynlega sérþekkingu til að meta hvort veita skuli fjárhagsaðstoð.

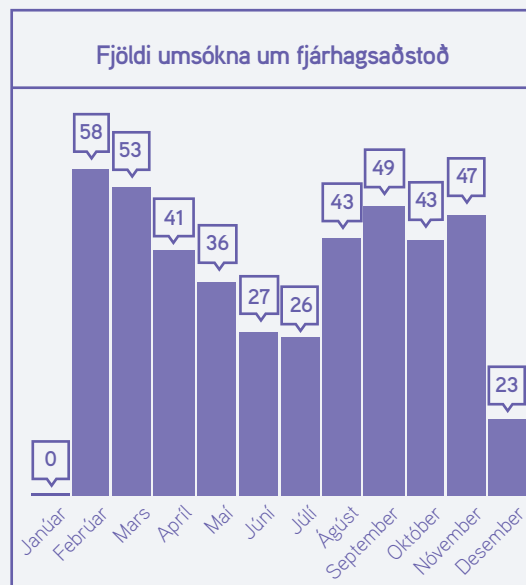
Í aðdraganda lagasetningar var unnið að því innan embættisins að vinnsluferfi embættisins væri í stakk búið til að taka við þessu verkefni, verklag var samið og gefinn var út bæklingurinn „Ertu að íhuga gjaldþrot“. Embættið var því vel í stakk búið til að taka við þessu verkefni í febrúar 2014.



### Fjöldi umsókna

Nokkur óvissa ríkti um hver fjöldi þessara mála kynni að verða en móttaka og afgreiðsla fór vel af stað og bárust embættinu 445 umsóknir á árinu 2014. Af 445 umsóknum voru 393 umsóknir afgreiddar á árinu. Þar af voru 165 umsóknir samþykktar og 228 umsóknum synjað.

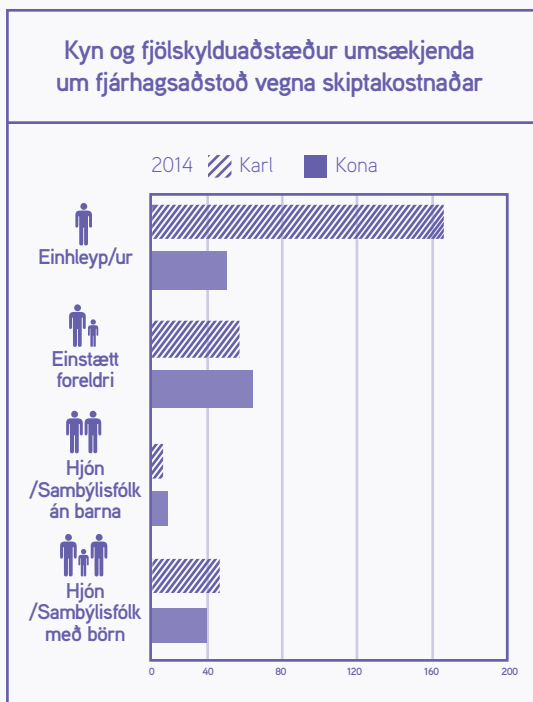
Af synjuðum umsóknum var tæplega helming umsókna, eða 46%, synjað vegna þess að umsækjandi hafði ekki áður reynt önnur úrræði til að leysa greiðsluvanda sinn og starfsmenn umboðsmanns skuldara mátu það svo að önnur úrræði gætu gagnast viðkomandi. Var umsækjendum þá leiðbeint í önnur úrræði sem stóðu til boða. 20% var synjað vegna þess að umsækjandi gat sjálfur staðið skil á tryggingu. 18% var synjað þar sem umsækjandi hafði bakað sér skuldbindingu sem einhverju nam,



miðað við fjárhag sinn, sem varðaði refsingu eða skaðabótaskyldu. Í nánast öllum tilfellum var það vegna ógreidds virðisaukaskatts. Um 7% synjana voru vegna þess að umsækjandi hafði áður sótt um greiðsluaðlögun en greiðsluaðlögunarumleitarnir höfðu verið felldar niður á grundvelli 15. gr. laga um greiðsluaðlögun einstaklinga, sbr. c- og d-lið 1. mgr. og d-g-lið 2. mgr. 6. gr. og 12. gr. sömu laga. 5% synjana voru þar sem umsækjandi átti ekki í verulegum greiðsluferfiðleikum en einnig var synjað þar sem umsækjandi hafði látið undir höfuð leggjast að standa við skuldbindingar sínar eftir því sem honum var framast unnt, umsækjandi hafði framkvæmt riftanlegar ráðstafanir og vegna þess að umsækjandi veitti rangar eða villandi upplýsingar

af ráðnum hug. Þeir sem fengu synjun um fjárhagsaðstoð gátu eftir sem áður fengið gögn og leiðbeiningar um hvernig þeir óskuðu gjaldþrotaskipta hjá héraðsdómsstól en þurftu þá að leggja fram tryggingu sjálfir.

Af 165 umsóknum þar sem samþykkt var að greiða tryggingu fyrir skiptakostnaði vegna gjaldþrotaskipta voru 121 einstaklingur sem óskuðu eftir að bú þeirra yrði tekið til gjaldþrotaskipta á árinu 2014. Ekki eru tímamörk á vilyrði umboðsmanns skuldara um að greiða tryggingu fyrir kostnaði vegna gjaldþrotaskipta (ef þeirra er óskað) og því getur liðið nokkur tími frá því að heimild til fjárhagsaðstoðar er veitt þar til óskað er eftir gjaldþrotaskiptum.



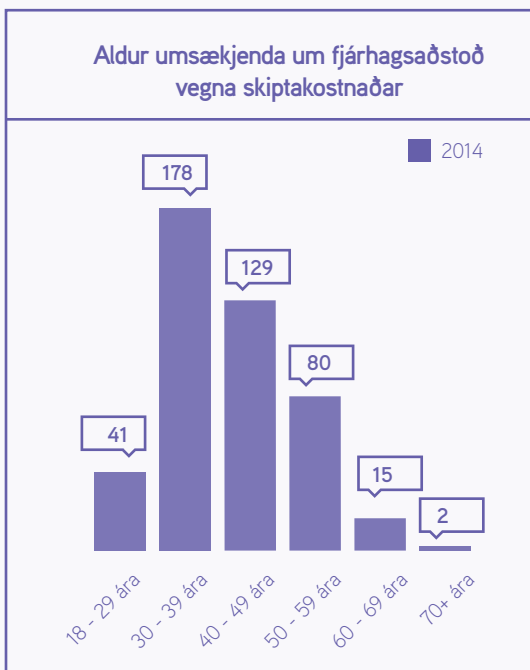
### Kyn umsækjenda

Nánast tveir þriðju umsækjenda um fjárhagsaðstoð vegna skiptakostnaðar eru karlar, eða 63%. Stærsti hópurinn eru einhleypir karlar án barna, eða 36% umsækjenda. 13% umsækjenda eru einstæðir feður, 11% eru giftir karlar eða í sambúð með börn á framfæri sínu og 3% umsækjenda eru giftir karlar eða í sambúð án barna á framfæri.

37% umsækjenda eru konur. Þar af eru 15% umsækjenda einstæðar mæður, 10% eru einhleypar konur án barna, 9% eru giftar konur eða í sambúð með börn á framfæri og 4% umsækjenda eru giftar konur eða í sambúð án barna á framfæri. Rúmlega helmingur, eða 53% umsækjenda, eru því ekki með börn á framfæri en 47% eru með börn á framfæri sínu.

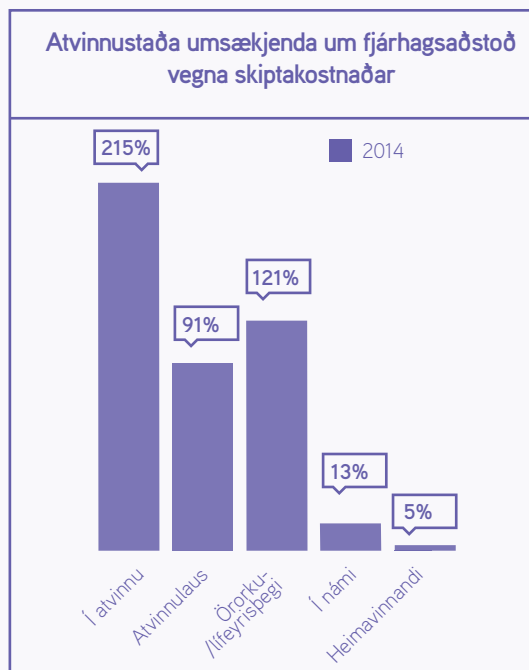
### Aldur umsækjenda

Stærsti hópur umsækjenda, alls 40%, er á aldrinum 30-39 ára. Tæplega 30% eru á aldrinum 40-49 ára. 18% er á aldrinum 50-59 ára. 9% er 29 ára eða yngri, 3% eru á aldrinum 60-69 ára og innan við hálfþ prósent er 70 ára eða eldri.



### Atvinnustaða umsækjenda

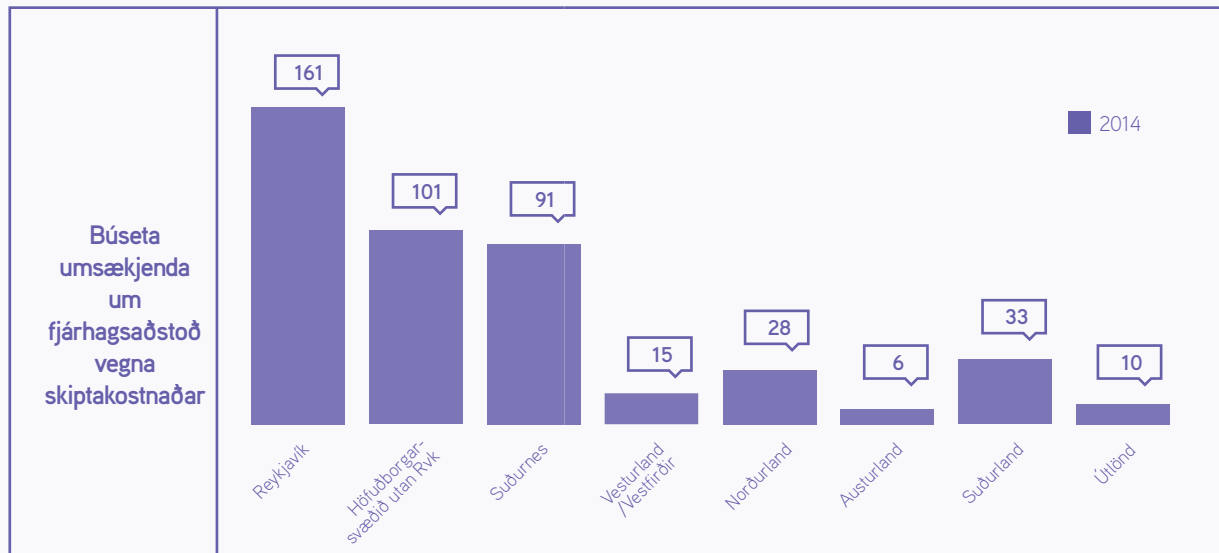
Tæplega helmingur umsækjenda um fjárhagsaðstoð vegna skiptakostnaðar á árinu 2014 voru í vinnu. 27% umsækjenda voru á örorku eða lífeyrisþegar. 21% allra umsækjenda voru atvinnulausir. 3% voru í námi og 1% var heimavinnandi.

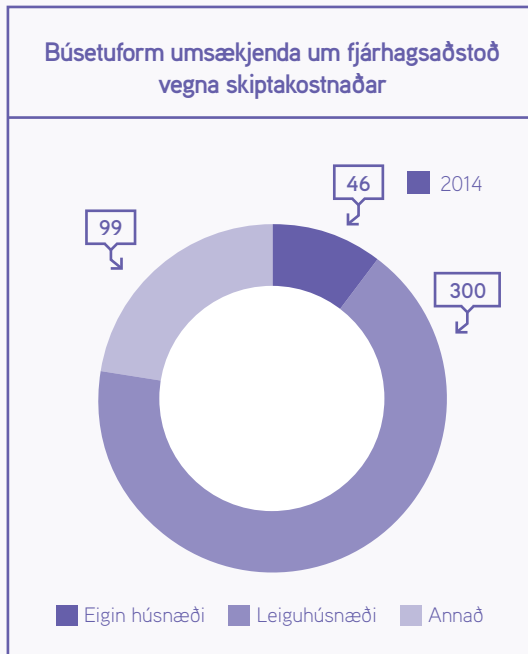


58% umsækjenda sem voru örorku- eða lífeyrisþegar fengu samþykktá umsókn sína um fjárhagsaðstoð vegna skiptakostnaðar. 47% atvinnulausra umsækjenda fengu umsókn sína samþykktá. Sama átti við um 40% heimavinnandi umsækjenda, 38% umsækjenda í námi og 31% umsækjenda í vinnu.

### Búseta umsækjenda

Tæplega 60% umsækjenda bjó í Reykjavík eða á höfuðborgarsvæðinu. Þar af bjuggu 36% umsækjenda í Reykjavík og 23% umsækjenda bjuggu í öðrum sveitarfélögum á höfuðborgarsvæðinu. 20% umsækjenda bjuggu á Suðurnesjum, 7% á Suðurlandi, 6% á Norðurlandi, 3% á Vesturlandi eða Vestfjörðum og 1% bjó á Austurlandi. 2% umsækjenda var búsettur utan Íslands.





#### Búsetuform umsækjenda

Tveir af hverjum þremur sem óskuðu eftir fjárhagsaðstoð til greiðslu skiptakostnaðar vegna gjaldþrotaskipta bjuggu í leiguhúsnæði. 10% umsækjenda bjuggu í eigin fasteign. 22% umsækjenda bjuggu við annars konar búsetuform, þar af sögðust 7% vera húsnæðislaus og 4% bjuggu í félagslegu leiguhúsnæði.

### Skuldir, tekjur og eignir umsækjenda

Meðalskuld allra umsækjenda um fjárhagsaðstoð vegna skiptakostnaðar var 19.242.180 kr.

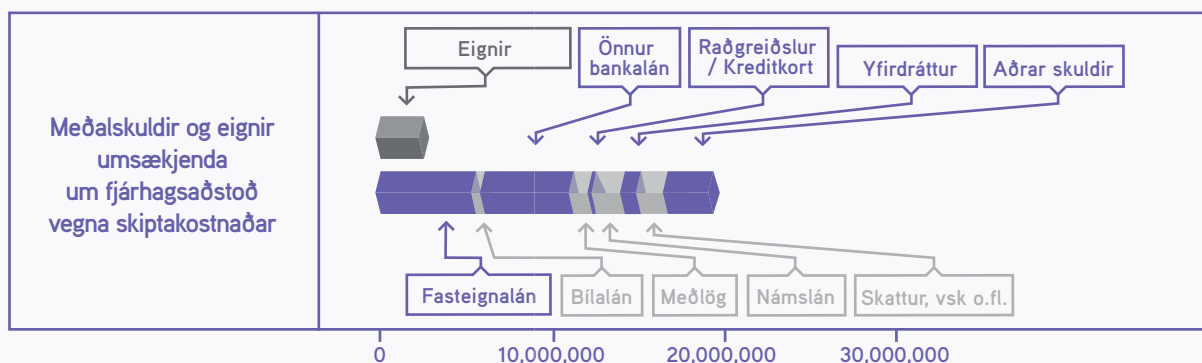
Meðaleign umsækjenda var 2.245.482 kr. Þess ber þó að geta að í gagnagrunni umboðsmanns skuldara eru eignir metnar samkvæmt upplýsingum á síðasta skattframtali. Markaðsvirði eigna getur verið nokkuð hærra.

Fasteignalán námu að meðaltali um 5,6 milljónum. Önnur bankalán voru að meðaltali um 5,4 milljónir, nýtt yfirdráttarheimild á tékkareikningi var um 1 milljón, skuld vegna kreditkorta og raðgreiðslna var um 230 þúsund, námslán námu að meðaltali um 1,2 milljónum, skuldir vegna meðlags voru um

1 milljón, skuldir vegna ógreidds skatts, sekta eða annarra opinberra gjalda voru að meðaltali um 1,5 milljónir og aðrar skuldir voru að meðaltali um 2,7 milljónir. 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 voru 250.940 kr. á mánuði. Þegar tillit hafði verið tekið til nauðsynlegra útgjalda og fjölskyldustærðar var meðalgreiðslugeta neikvæð um 11.799 kr.

56% umsækjenda hafði neikvæða mánaðarlega greiðslugetu, þar sem nauðsynleg útgjöld, án tillits til afborgana af lánum eða gjaldföllum reikningum, voru hærri en tekjur.



## Erindi

Samtals bárust embætti umboðsmanns skuldara 377 erindi árið 2014, þar af voru 124 erindi vegna athugunar á gildi ábyrgða þriðja aðila og fjallað var um í umfjöllun um samninga um greiðsluaðlögun. Að auki bárust nokkur erindi þar sem óskað var eftir lagalegri túlkun á gildi samkomulags um notkun sjálfskuldaábyrgða. Tæplega 100 erindi bárust með athugasemdum vegna endurútreiknings eða drætti á endurútreikningi á lánum með ólögumætri gengis-tryggingu eða skuldarar töldu að hefðu haft ólögumæta gengistryggingu.

Um hundrað erindi tengdust þeim greiðsluvandaúrræðum sem bjóðast og um fimmtíu erindi tengdust almennum fyrirspurnum til dæmis um skráningu á vanskilaskrá, lánastarfsemi, fyrningu krafna og skattamál.

Af þeim erindum sem tengdust greiðsluvandaúrræðum bárust kvartanir sem skuldarar beindu til embættisins vegna innheimtu kröfuhafa á dráttarvöxtum fyrir það tímabil sem frestun greiðslna stóð yfir í greiðsluaðlögun. Í öllum tilvikum var um að ræða mál sem höfðu ekki lokið með samningi um greiðsluaðlögun heldur með niðurfellingu, synjun eða afturköllun á umsókn. Það er afstaða tiltekinna kröfuhafa að ákvæði laga um greiðsluaðlögun einstaklinga nr. 101/2010 standi ekki í vegi fyrir slíki

innheimtu. Í 11. gr. laganna segir að vextir falli á skuldir á meðan frestun greiðslna stendur en þeir séu ekki gjaldkræfir. Embættið túlkar þetta ákvæði svo að með vöxtum sé eingöngu átt við almenna vexti en ekki dráttarvexti. Ljóst er að skera þarf úr um túlkun ákvæðisins með dómi.

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 fjármála-fyrirtækis.

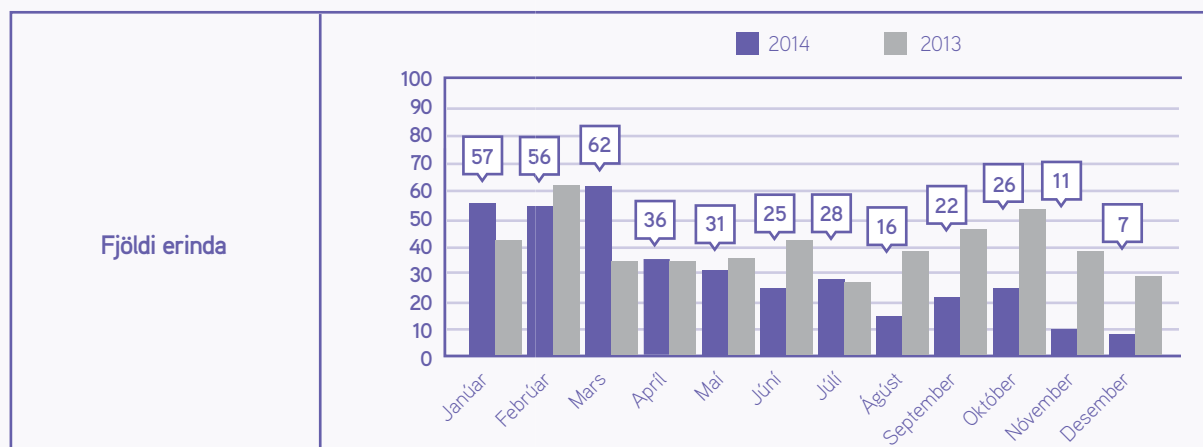
Í september 2014 var lagt fram frumvarp til laga um breytingu á lögum um umboðsmann skuldara nr. 100/2010, svokallað dagsektarfrumvarp. Með frumvarpinu var lagt til að umboðsmaður skuldara fengi heimild til að beita dagsektum ef upplýsinga-skyldir aðilar veittu ekki umbeðnar upplýsingar sem væru embættinu nauðsynlegar til þess að geta sinnt hlutverki sínu. Í greinargerð með frumvarpinu er rakið að það þyki mikilvægt að umboðsmaður skuldara hafi heimild til að beita viðurlögum þegar



ekki væri orðið við beiðni um upplýsingar. Það geti varðað mikilsverða hagsmuni að upplýsingaskyldir aðilar afhendi umbeðnar upplýsingar eða gögn innan hæfilegs frests. Ella gætu mál dregist óþarflega á langinn eða ekki verið upplýst á fullnægjandi hátt. Markmið frumvarpsins væri því að gera umboðsmanni skuldara kleift að sinna þeim verkefnum sem grundvallast á upplýsingagjöf frá stjórnvöldum, fyrirtækjum eða samtökum, með skilvirkari hætti en áður, skuldurum til hagsbóta. Frumvarpið var ekki orðið að lögum við lok ársins.

Lög um leiðréttingu verðtryggðra fasteignaveðlána tóku gildi 18. maí 2014. Markmið laganna er að kveða á um skipan og fyrirkomulag leiðréttingar á verðtryggingu fasteignaveðlána heimila á tímabilinu 1. janúar 2008 til 31. desember 2009. Í lögnum er

að finna ítarlega lýsingu á því hvernig útreikningur leiðréttingar fer fram, hvaða fjárhæðir skuli draga frá ákvarðaðri leiðréttingu og hvernig framkvæmdinni skuli háttað. Þannig er sérstaklega mælt fyrir um að draga skuli frá leiðréttingarfjárhæðinni niðurfellingu fasteignaveðkrafna í kjölfar greiðslu- aðlögunar samkvæmt lögum um greiðsluáðlögun einstaklinga nr. 101/2010. Niðurfelling fasteignaveðkrafna í greiðsluáðlögun er eingöngu fram kvæmd að uppfylltum tilteknum skilyrðum. Skuldari þarf að hafa staðið í skilum með greiðsluáðlögunar- samning sinn og embætti sýslumanns þarf að hafa samþykkt beiðni hans um afmáningu fasteignaveðkrafna umfram matsvirði fasteignar. Í samningi um greiðsluáðlögun er svo ákveðið hver niðurfelling fasteignaveðkrafna, sem standa umfram matsvirði fasteignarinnar, skuli vera.



## 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 heimilisbókhalda 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. Miðað er við dæmigerð viðmið velferðarráðuneytisins fyrir; mat og hreinlætisvörur; læknskostnað og lyf; og 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 kostnað 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 2014:

	Matur og hreinlætisvörur	Föt og skór	Læknis- og lyfjakostnaður	Tómstundir	Samskipti	Önnur þjónusta	Rekstur bíls og almenningsþing	Samtals
<b>Einstaklingar:</b>								
barnlausir	43.995	8.427	9.457	12.275	11.627	4.259	45.080	135.119
með 1 barn	68.611	13.643	11.502	22.855	14.022	7.096	45.080	182.808
með 2 börn	88.976	18.858	13.547	32.019	16.418	9.934	52.080	231.833
með 3 börn	105.087	24.074	15.991	39.769	18.814	12.773	69.080	275.189
með 4 börn	116.945	29.291	17.637	39.769	21.209	15.610	66.080	306.542
með 5 börn	116.945	34.507	19.681	39.769	23.605	18.449	878.659	331.616
<b>Hjón og sambúðarfólk:</b>								
barnlaus	81.305	11.164	14.112	21.947	16.958	8.469	45.080	199.034
með 1 barn	105.922	16.381	16.156	32.527	19.354	11.307	52.080	253.727
með 2 börn	126.287	21.597	18.202	41.691	21.750	14.144	59.080	302.751
með 3 börn	142.398	26.813	20.246	49.441	24.146	16.983	66.080	346.107
með 4 börn	154.256	32.029	22.292	49.441	26.540	19.821	78.659	383.039
með 5 börn	154.256	37.246	24.336	49.441	28.936	22.659	85.659	402.534



## 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 vegna vanda skuldara og þeirra úrræða sem í boði eru. Leitast var við að kynna fyrir almenningi greiðsluferðleikaúrræði 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 Janusar. Þá heimsótti umboðsmaður skuldara Foldaskóla og ræddi við nemendur um peninga, fjármál, skuldir og vexti. Umboðsmaður skuldara tók þátt í Alþjóðlegri fjármálalæsisviku, sem haldin var á Íslandi í fyrsta sinn, en henni er ætlað að vekja athygli á mikilvægi fjármálalæsismenntunar og stuðla að viðhorfsbreytingu þegar kemur að fjármálum. Alþjóðlegu fjármálalæsisvikunni er sérstaklega ætlað að vekja börn og ungmenni til vitundar um fjármál.

Fjölmarginir heimsóttu embættið og fengu fræðslu um helstu starfsemi þess, meðal annars velferðar nefnd Alþingis, þingmenn, velferðarsvið Reykjavíkurborgar, Vinnumálastofnun, jafnréttisnefnd Evrópuráðsþingsins, sérfræðingur Sameinuðu þjóðanna um erlendar skuldir og mannréttindi, sérfræðingar Alþjóða gjaldeyrissjóðsins og félagsráðgjafanemar.

Umboðsmaður skuldara tók 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.

Gefnir voru út þrír fræðslu- og leiðbeiningabæklingar fyrir einstaklinga í fjárhagsvanda. Einn var sérstaklega sniðinn að þeim sem íhuguðu að óska eftir gjaldþrotaskiptum í tilefni nýrra laga sem heimiluðu umboðsmanni skuldara að veita fjárhagsaðstoð til greiðslu skiptakostnaðar.

Maskína framkvæmdi þjónustukönnun fyrir embættið, þar sem m.a. kom fram að um helmingur þeirra sem til embættisins hafa leitað eru ánægðir með þjónustuna og þrír af hverjum fjórum segja viðmót starfsmanna gott. Þeir sem leituðu til embættisins árið 2013 og 2014 voru almennt mun ánægðari en þeir sem höfðu lagt inn umsókn fyrr. Þeir voru ánægðari sem höfðu fengið úrlausn sinna mála en þeir sem afturkölluðu umsókn sína eða fengu synjun. Þá jókst ánægja með lækkaði tekjum og var mest hjá þeim sem höfðu tekjur undir 200 þúsund á mánuði en var minnst hjá þeim þar sem heildartekjur heimilis voru 650 þúsund eða hærri. Niðurstöður þjónustukönnunarinnar verða notaðar til að bæta þá þjónustu sem embætti umboðsmanns skuldara hefur upp á að bjóða.

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



# Rekstrar- og efnahagsreikningur

---

2014

## Rekstrarreikningur árið 2014

	2014	2013
<b>Tekjur</b>		
Markaðar tekjur	738.500.197	1.192.191.466
Sértekjur	2.258.720	2.926.873
<b>Tekjur alls</b>	<b>740.758.917</b>	<b>1.195.118.339</b>
<b>Gjöld</b>		
Laun og launatengd gjöld	438.223.210	538.592.586
Ferðakostnaður	3.823.683	3.511.541
Skrifstofu- og stjórnunarkostnaður	10.853.494	51.390.479
Aðkeypt sérfræðiþjónusta	154.044.466	192.952.502
Húsnæðiskostnaður	44.466.931	46.348.404
	<b>651.411.784</b>	<b>832.795.512</b>
Eignakaup	1.353.991	1.136.459
Tilfærslur	38.626.273	0
<b>Rekstrarafgangur (halli)</b>	<b>49.366.869</b>	<b>361.186.368</b>
Fjármagnsgjöld	-137.481	-333.870
Afskrifaðar, tapaðar skammtímakröfur	-100.900.250	-22.411.716
<b>Tekjuafgangur / (halli)</b>	<b>-51.670.862</b>	<b>338.440.782</b>



## Efnahagsreikningur 31. desember 2014

	2013	2013
<b>Eignir</b>		
Fastafjármunir	0	0
Veltufjármunir		
Skammtímakröfur, aðrar	335.192.716	272.041.152
<b>Eignir alls</b>	<b>335.192.716</b>	<b>272.041.152</b>
<b>Eigið fé og skuldir</b>		
Höfuðstóll í ársbyrjun	240.189.108	-98.251.674
Tekjuafgangur (halli) ársins	-51.670.862	338.440.782
<b>Eigið fé</b>	<b>188.518.246</b>	<b>240.189.108</b>
<b>Skammtímaskuldir</b>		
Ríkissjóður	0	0
Aðrar skammtímaskuldir	146.674.470	31.852.044
Skammtímaskuldir samtals	146.674.470	31.852.044
<b>Skuldir samtals</b>	<b>146.674.470</b>	<b>31.852.044</b>
<b>Eigið fé og skuldir alls</b>	<b>335.192.716</b>	<b>272.041.152</b>





