

Ársskýrsla 2018



Umboðsmaður
skuldara

Umboðsmaður skuldara
Umboðsmaður skuldara
Umboðsmaður skuldara

Efnisyfirlit

Ávarp	4
Summary	6
Mannauður	8
Þjónusta	10
Framfærsluviðmið	12
Ráðgjöf	14
Greiðsluaðlögun	18
Samningar til greiðsluaðlögunar	24
Á meðan samningur er í gildi	29
Ferli greiðsluaðlögunar	30
Yngsti hópurinn í greiðsluaðlögun	32
Fjárhagsaðstoð til greiðslu tryggingar fyrir kostnaði vegna gjaldþrotaskipta	36
Fræðsla og kynning	42
Efnahags- og rekstrarreikningur	44

Ársskýrsla umboðsmanns skuldara 2018

Gefin út í desember 2019

Ábyrgðarmaður: Sara Jasonardóttir

Uppsetning: Íslenska umbrotsstofan

Ljósmyndir: Birgir Ísleifur Gunnarsson



Ávarp umboðsmanns skuldara

Árið 2018 var nokkuð viðburðaríkt ár hjá embættinu. Undirbúningur hófst að gerð nýrrar heimasíðu en embættið taldi tímabært að breyta framsetningu efnis á heimasíðunni m.a. með þeim hætti að veita meiri fræðslu um fjármál og hafa gestapistla. Þá vill embættið leggja meiri áherslu á fræðslumyndbönd og sjónrænt efni. Það er von undirritaðrar að ný heimasíða muni ekki eingöngu nýtast umsækjendum, heldur öllum þeim sem vilja sækja sér fróðleik og upplýsingar um störf embættisins.

Líkt og á árinu 2017, hélt embættið reglulega fræðslufundi fyrir fagaðila innan velferðarkerfisins, t.d. ýmist þar sem fulltrúar umboðsmanns skuldara mættu til að halda kynningar eða fundir voru haldnir í húsakynnum embættisins. Með reglubundinni fræðslu hefur þekking annarra fagaðila á úrræðum embættisins aukist og einstaklingum leiðbeint í auknum mæli að leita til umboðsmanns skuldara vegna fjárhagserfiðleika.

Þá er vert að minnast á að embættið gaf út þrjá bæklinga ætlaðir einstaklingum til leiðbeininga. Fyrst ber að nefna bækling sem heitir „Kladdinn“

sem er útgjaldadagbók fyrir einstaklinga til að skrá niður útgjöld sín í fjórar vikur, með það að markmiði að fá yfirsýn yfir kostnað og hvar hægt sé að draga úr eyðslu. Þá gaf embættið út bækling sem heitir „Velkomin til UMS“ sem veitir innsýn á þjónustu embættisins. Að lokum gaf embættið út bækling sem heitir „Áhyggjulaus jól- Byrjaðu núna!“ en í honum má m.a. finna gagnleg ráð um fjárhagslega skipulagningu jólanna.

Á árinu féll mikilvægur dómur í Hæstarétti sem staðfesti túlkun embættisins um að kröfuhafa sé óheimilt að krefjast dráttarvaxta af kröfum á því tímabili sem einstaklingur naut tímabundinnar frestunar greiðslna (svokallaðs greiðsluskjól) í úrræði greiðsluáðlögunar. Dómurinn varðaði marga kröfuhafa og innheimtuaðila fyrir þeirra hönd, sem lögðu dráttarvexti á kröfur í greiðsluskjól. Embættið sendi einstaklingum bréf til að upplýsa um dóminn ásamt því að birta upplýsingar á heimasíðunni. Var einstaklingum leiðbeint að kanna hjá hlutaðeigandi kröfuhöfum rétt sinn til mögulegrar endurkröfu eða endurútreiknings.



Mikill fjöldi einstaklinga sótti um úrræði hjá embættinu og var heildarfjöldi umsókna 1329 eða 90 fleiri umsóknir en bárust árið 2017. Á árinu vakti embættið athygli á að hlutfall ungs fólks sem leitar sér aðstoðar hjá umboðsmanni fer hækkandi, þar sem samsetning skulda er með þeim hætti að skyndilán eru ráðandi. Skyndilán eru skilgreind af UMS sem þau lán sem tekin eru á vefsíðum eða með notkun forrita í farsímum. Sammerkt er með þeim að það er einfalt að sækja um þau og þau

eru afgreidd skjótt. Undirrituð telur hættumerki vera á lofti um fjárhagsvandræði ungs fólks en taka þarf á vandanum með aukinni fræðslu og skýrara regluverki gagnvart lánveitendum.

Ég er þakklát fyrir það góða samstarf sem embættið hefur átt við kröfuhafa, félagsmálaráðuneytið, þjónustuaðila og marga fagaðila á velferðarsviði. Sérstakar þakkir færi ég jafnframt starfsfólki embættisins fyrir vel unnin störf á árinu.

Ásta S. Helgadóttir

Ásta S. Helgadóttir

Summary

The year 2018 has been eventful for Debtors' Ombudsman. Preparations began for the launch of a new website. With a new website the agency will focus more on general information on household finances with emphasis on educational videos and visual content. It is our hope that a new website will not only benefit applicants but all those who seek information about household finances and the agency's projects in general.

Like in 2017 the agency has offered educational lectures to social workers and other professionals who may come into contact with individuals in need of financial advice. In addition, the agency has also given lectures and workshops to groups of people who are participating in rehabilitation programs. This has resulted in more referrals to the agency from for example social workers.

The agency introduced three new publications in 2018. Currently these publications are only available in Icelandic.

In 2018 an important judgement was issued by the Supreme Court of Iceland. The ruling upheld the

Debtors' Ombudsman's interpretation that creditors are not allowed to claim penalty interest on claims during the period that an individual enjoyed a temporary moratorium on payments during debt mitigation negotiations.

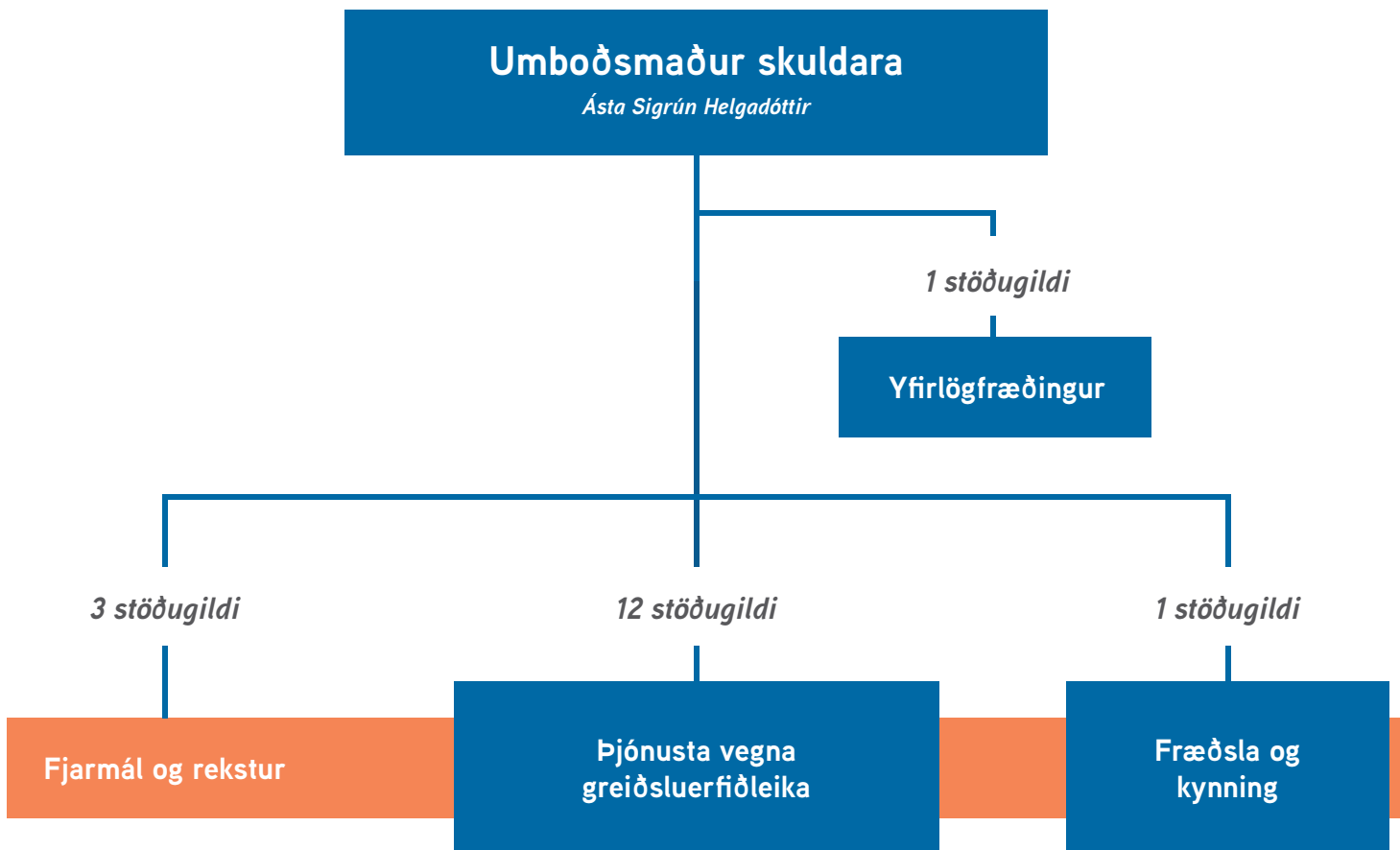
A great number of individuals applied for assistance in 2018 and the total number of applications was 1329 which is an increase of 90 from last year.

The agency continued to focus on the increase of young applicants in financial difficulties. Quick loans are becoming more and more prominent with the age group from 18 -29. The Debtors' Ombudsman has defined quick loans as loans which are applied for on websites and in apps. They are easy to apply for and the process is quick.

Debtors's Ombudsman believes that there are prominent warning signs that young individuals are more likely to be in financial difficulties. These warning signs must not be disregarded, financial education and a clearer regulatory framework must be implemented.



Mannauður



desember 2018

Menntun starfsmanna

Lögfræði

Viðskiptafræði

Rekstrarfræði

Stjórn málafræði

Tækniteiknun

Félagsráðgjöf

Kennarafræði

Bókasafns- og upplýsingafræði

Sálfræði

Viðhorf starfsmanna til vinnustaðarins

Stjórnun (4,49 af 5)

Starfsandi (4,50 af 5)

Launakjör (4,15 af 5)

Sveigjanleiki í vinnu (4,84 af 5)

Sjálfstæði í starfi (4,64 af 5)

Ánægja og stolt (4,64 af 5)

Miðað við allar aðrar stofnanir sem og miðað við aðrar stofnanir með 20 – 49 starfsmenn.

Fjöldi starfsmanna



Í upphafi árs 2018 voru starfsmenn 20 en í árslok hafði starfsmönnum fækkað í 18 og voru stöðugildi 17,4.

Starfsaldur starfsmanna



8 ár

Aldur stofnunar



8,8 ár

Meðalstarfsaldur*

*Starfsaldur hjá Ráðgjafarstofu um fjármál heimilanna er meðtalin.

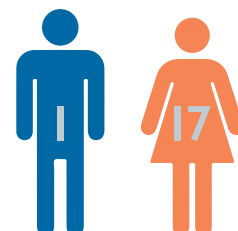


78%



Hlutfall starfsmanna sem nýta sér líkamsræktarstyrk

Kynjaskipting



Þjónustan



Þjónusta UMS
er ókeypis



Þjónusta UMS
er rafræn

Ráðgjöf

Greiðsluaðlögun

Fjárhagsaðstoð vegna
greiðslu skiptakostnaðar

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

Rafræn umsókn hefur aukið aðgengi að úrræðum embættisins. Samþykki til gagnaöflunar er veitt rafrænt með Íslykli eða rafrænum skilríkjum. Upplýsinga er aflað í gegnum vefþjónustu við Tryggingastofnun, Ríkisskattstjóra, Lánasjóð íslenskra námsmanna, Arion banka, Íslandsbanka, Landsbanka og Íbúðalánasjóð.

Á árinu 2018 var hafist handa við smíði nýrrar vefsíðu fyrir embættið þar sem markmiðið er að auka aðgengi einstaklinga að þjónustu embættisins, fræðslu um starfsemi og almennum upplýsingum um fjármál heimilanna.



Framfærsluviðmið

Samkvæmt lögum um umboðsmann skuldara ber embættinu að útbúa framfærsluviðmið og uppfæra reglulega. Framfærsluviðmið umboðsmanns skuldara er ætlað sem viðmið fyrir framfærslu þegar leitað er lausna á skuldavanda með úrræðum embættisins. Viðmiðin eru ætluð til styttri tíma heldur en til dæmis dæmigerð viðmið Velferðarráðuneytisins. Viðmið embættisins taka mið af raunútgjöldum íslenskra heimila og eru uppfærð mánaðarlega miðað við vísitölu neysluverðs.

Umsækjendur þurfa sjálfir að tiltaka í umsókn sinni ýmsan kostnað við framfærslu, svo sem vegna leigu, hita, rafmagns, dagvistunar barna og fasteignagjalda, og er þeim bætt við annan kostnað til að reikna út heildarframfærslukostnað fjölskyldunnar.

Viðmiðin taka þannig tillit til aðstæðna hjá hverjum og einum umsækjanda.

Reiknivél fyrir framfærsluviðmið má finna á www.ums.is

Framfærsluviðmið í desember 2018



Matur og hreinlætisvörur



Heimilisbúnaður



Föt og skór



Læknis og lyffjakostnaður



Tómstundir



Samskipti



Önnur þjónusta



Rekstur bíls/almennings.



Samtals

1 + 0		34.935	4.116	14.086	12.121	13.039	7.897	7.038	45.274	138.505
1 + 1		58.247	4.813	17.435	14.135	24.278	9.441	8.662	49.973	186.984
1 + 2		81.561	5.509	20.783	16.149	34.013	10.984	10.286	57.806	237.091
1 + 3		104.875	6.205	24.131	18.162	42.245	12.527	11.911	76.518	296.575
1 + 4		128.187	6.902	27.480	20.176	42.245	14.071	13.535	84.351	336.948
1 + 5		128.187	7.599	30.828	22.190	42.245	15.615	15.160	111.231	373.055
2 + 0		73.287	8.223	18.538	15.997	23.313	10.215	12.898	45.274	207.745
2 + 1		96.599	8.919	21.887	18.011	34.552	11.758	14.523	49.973	256.223
2 + 2		119.913	9.615	25.235	20.025	44.287	13.302	16.147	57.806	306.330
2 + 3		143.227	10.312	28.584	22.038	52.519	14.845	17.771	76.518	365.816
2 + 4		166.539	11.009	31.932	24.052	52.519	16.389	19.395	84.351	406.187
2 + 5		166.539	11.706	35.281	26.066	52.519	17.932	21.020	111.231	442.295

Ráðgjöf



Umsóknir

827



Afgreiddar umsóknir

726

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. Þeim sem leita til embættisins er bent á að sækja formlega um ráðgjöf svo hægt sé að veita ítarlega og persónulega ráðgjöf sem byggir á þekkingu á fjárhagsstöðu umsækjanda.

Með ráðgjöf hjá umboðsmanni skuldara er leitast við að leysa úr fjárhagserfiðleikum áður en vandinn er orðinn slíkur að önnur úrræði, svo sem greiðsluaðlögun eða gjaldþrotaskipti, þurfi til. Í kjölfar úrvinnslu umsóknar fær umsækjandi samantekt um fjárhagsstöðu sína, greiðsluferfiðleikamat, og ef möguleiki

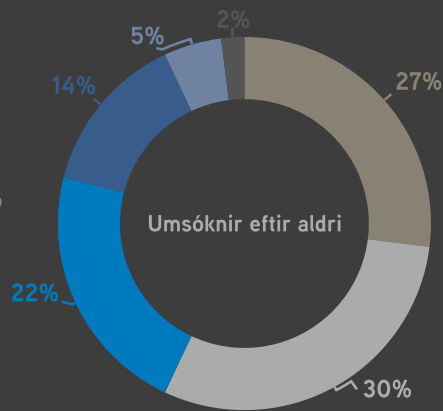
er, tillögur til úrbóta. Í sumum tilvikum aðstoða ráðgjafar umsækjendur við að leita samninga við kröfuhafa sem geta m.a. falið í sér lengingu á lánum, niðurfellingu dráttarvaxta, frystingu lána eða skuldbreytingu lána. Ef framangreind úrræði duga ekki er umsækjendum ráðlagt að sækja um greiðsluaðlögun einstaklinga eða fjárhagsaðstoð til greiðslu tryggingar fyrir kostnaði vegna gjaldþrotaskipta hjá umboðsmanni skuldara.

Umsóknum um ráðgjöf fjölgaði nokkuð á árinu 2018 og voru þá 827 en árið 2017 var heildarfjöldi umsókna 649. Aukningin var mest hjá umsækjendum á aldrinum 18- 29 ára, en þeir voru 27 % umsækjenda á árinu. Til samanburðar voru umsækjendur í þeim hópi 22% umsækjenda árið 2017.

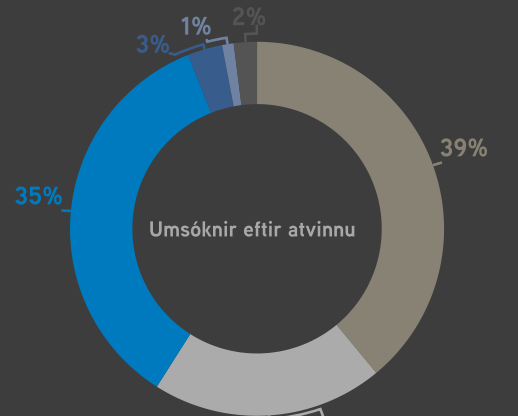
Ráðgjöf í tölum



Konur Karlar



18-29 ára 30-39 ára 40-49 ára
50-59 ára 60-69 ára 70 ára +



Umsækjandi (eða annað hjóna í vinnu) Atvinnulaus
Örorku-/lífeyrir Í námi Heimavinnandi
Sjálfstætt starfandi



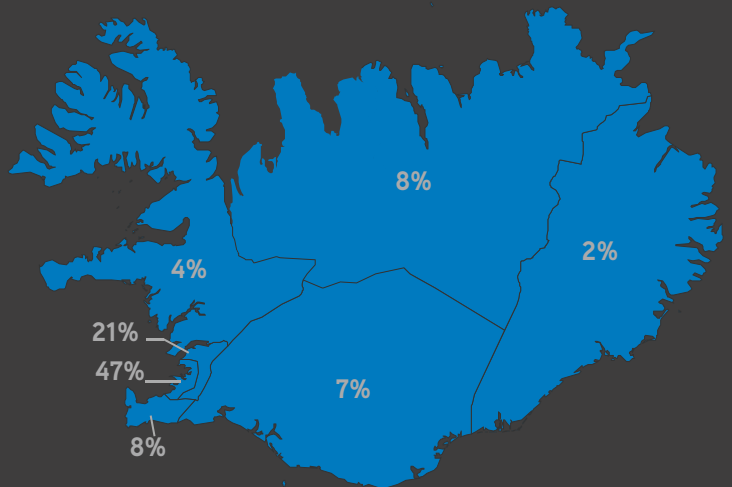
Eigið húsnæði
11%



Leiguhúsnæði
63%



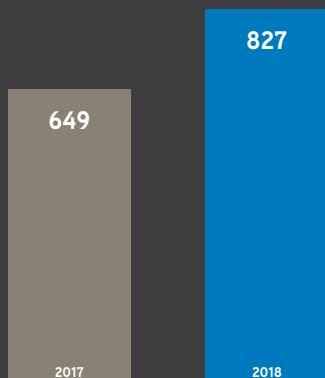
Annað
26%



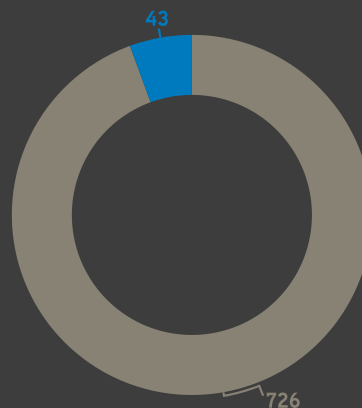
Erlendis - 3%

Ráðgjöf í tölum

Umsóknir milli ára

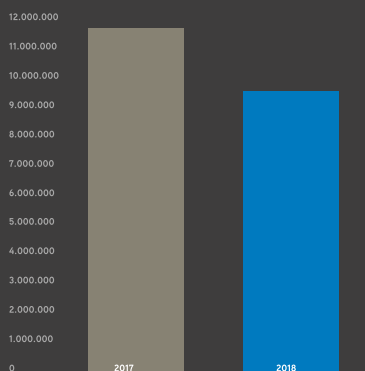


Afgreiddar umsóknir

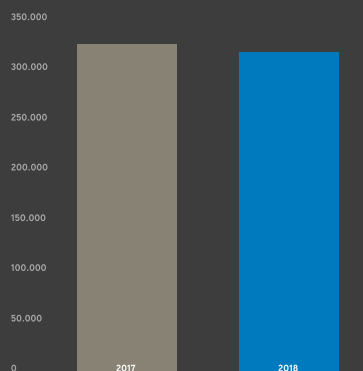


● Klárað 2018 ● Í vinnslu 2018

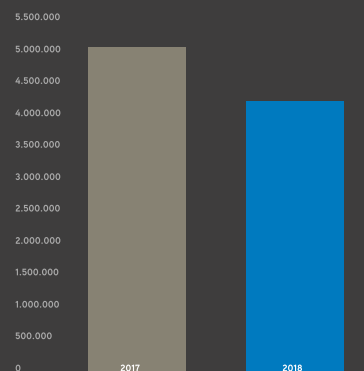
Meðalskuld milli ára



Meðalráðstöfunartekjur milli ára

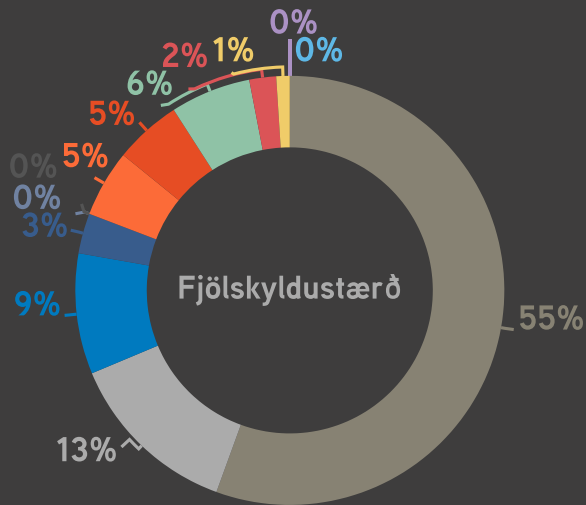


Meðaleign milli ára



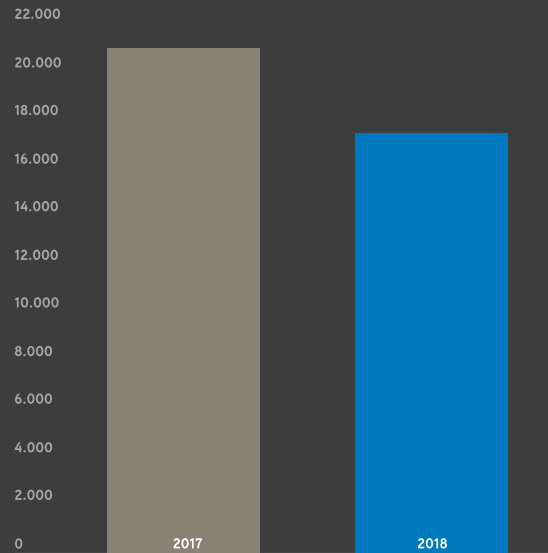


- Fasteignalán
- Bílalán
- Önnur bankalán
- Meðlög
- Raðgr./kreditkort
- Námslán
- Skattur, vsk ofl
- Aðrar skuldir
- Yfirdráttur



- 1+0
- 1+1
- 1+2
- 1+3
- 1+4
- 1+5
- 2+0
- 2+1
- 2+2
- 2+3
- 2+4
- 2+5
- 2+7

Meðalgreiðslugeta



Hlutfall umsækjenda með neikvæða greiðslugetu 2018

43%

Greiðsluaðlögun



Umsóknir

385



Samþykkt

24%



Synjað

55%



Afturkallað

21%

Framkvæmd greiðsluaðlögunar skv. lögum um greiðsluaðlögun einstaklinga nr. 101/2010 er eitt af meginhlutverkum umboðsmanns skuldara. 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.

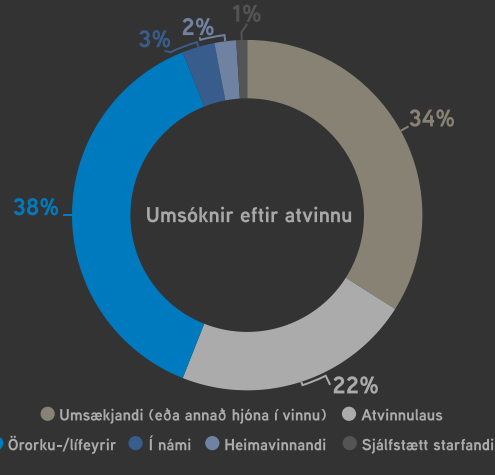
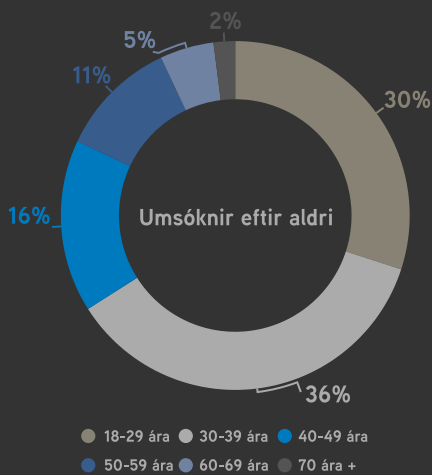
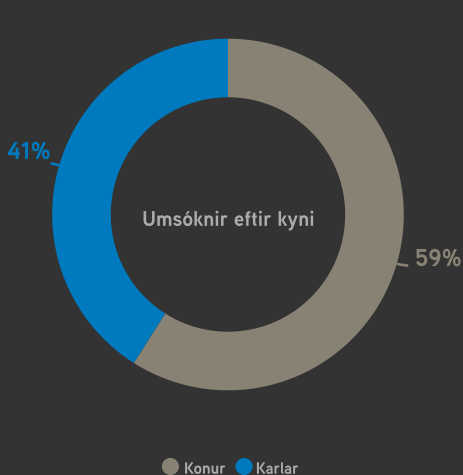
Frá árinu 2016 hefur vinnsla greiðsluaðlögunarmála farið að öllu leyti fram innan embættisins þar sem umsjónarmenn sinna vinnslu greiðsluaðlögunarmála frá upphafi umsóknar til loka máls.

Umsóknarkerfi embættisins er rafrænt og þurfa umsækjendur ekki að skila inn skriflegu samþykki vegna gagnaöflunar heldur er slíkt samþykki veitt rafrænt. Innskráning í umsóknina er í gegnum island.is, annað hvort með íslykli eða rafrænum skilríkjum.

Vinnslu umsókna um greiðsluaðlögun einstaklinga getur lokið á þrjá vegu, með samþykki, með synjun og með því að umsækjandi sjálfur ákveður að afturkalla umsókn sína.



Greiðsluaðlögun í tölum



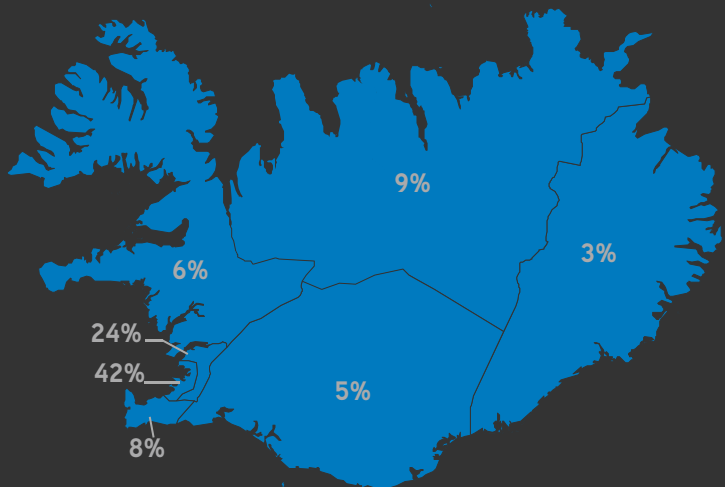
Eigið húsnæði
9%



Leiguhúsnæði
68%

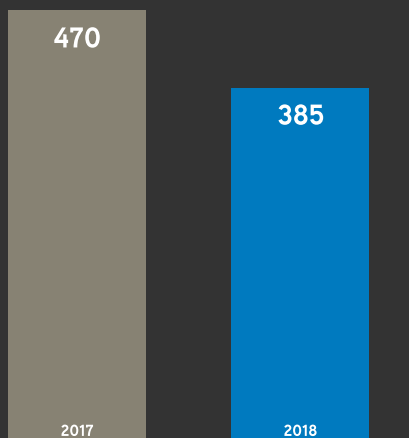


Annað
23%

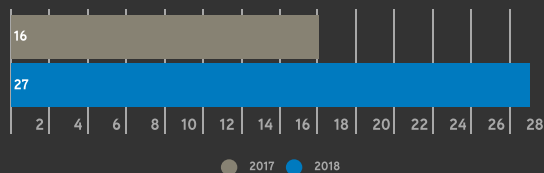


Erlendis - 3%

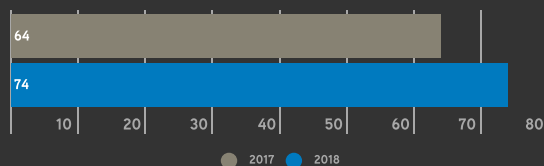
Umsóknir milli ára



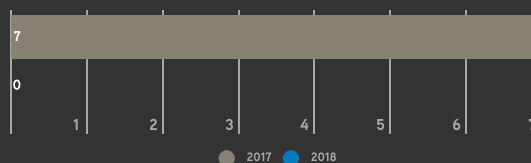
Heimild til að leita greiðsluaðlögunar felld niður



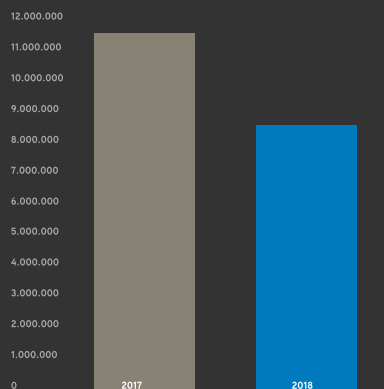
Afturkallaðar umsóknir



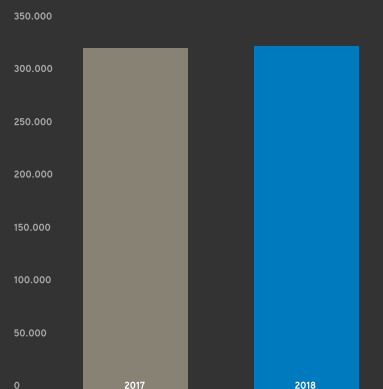
Máli lokið án þess að samningur hafi komist á



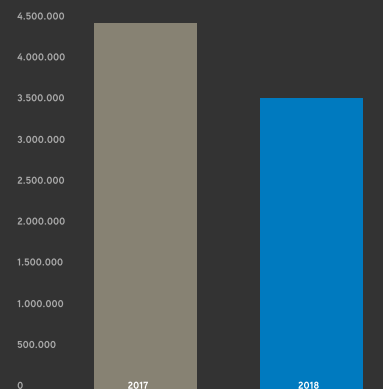
Meðalskuld milli ára



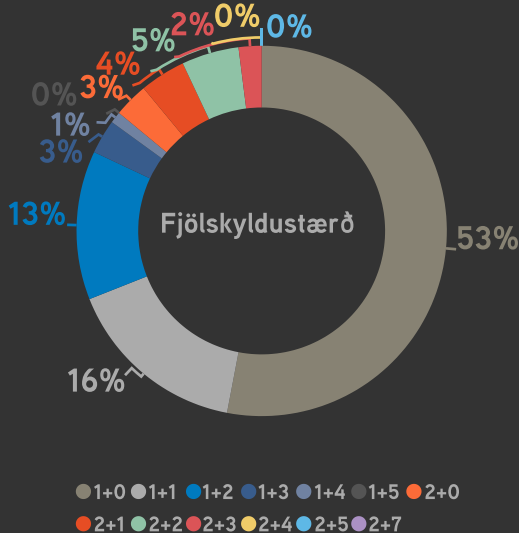
Meðalráðstöfunartekjur milli ára



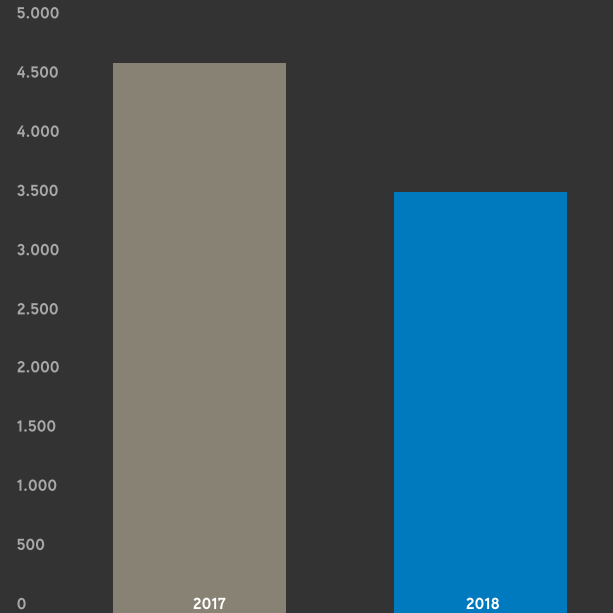
Meðaleign milli ára



Greiðsluaðlögun í tölum



Meðalgreiðslugeta



Hlutfall umsækjenda með neikvæða greiðslugetu 2018

66%

Greiðsluaðlögun

Ákvörðun um heimild til greiðsluaðlögunarumleitana var tekin í 358 umsóknum á árinu 2018 en í 384 umsóknum á árinu 2017.

Af 358 ákvörðunum voru 88 umsóknir samþykktar og var þá skipaður umsjónarmaður sem hóf greiðsluaðlögunarumleitani. Alls var 196 umsókn synjað um heimild til greiðsluaðlögunarumleitana þar sem skilyrði greiðsluaðlögunar voru ekki uppfyllt, 74 mál voru afturkölluð. Alls voru því 24,6% umsókna samþykktar og 54,7% var synjað.

Fleiri en ein ástæða geta legið að baki því að umsókn um greiðsluaðlögun er synjað. Algengastaástæða synjunar á árinu 2018 var óljós fjárhagurumsækjenda en í 84% tilvika var óljós fjárhagurein af synjunarástæðum umsóknar.

Kærðar ákvarðanir

Ákvarðanir umboðsmanns skuldara um synjun á heimild til að leita greiðsluaðlögunar og um niðurfellingu á heimild til að leita greiðsluaðlögunar má kæra til úrskurðarnefndar velferðarmála.

Á árinu 2018 voru 9 ákvarðanir kærðar. Úrskurðir voru 8, staðfestar ákvarðanir. Fjórum kærnum var vísað frá.

Algengasta ástæða synjana:

Óljós fjárhagur umsækjenda

84%

Samningar

Samningar til greiðsluaðlögunar

Á árinu 2018 komust á 80 samningar. Algengasta niðurstaða í samningum á árinu 2018 var 100% eftirgjöf allra samningskrafna en mest fjölgaði samningum með enga eftirgjöf og frestun greiðslna á samningstíma.

Þegar umsjónarmaður gerir frumvarp til samnings um greiðsluaðlögun kveða lög um greiðsluaðlögun á um að frumvarpið skuli tryggja framfærslu skuldara og fjölskyldu hans og að raunhæft sé að hann muni geta staðið við skuldbindingar sínar, endurskipulagt fjármál sín og komið á jafnvægi milli skulda og greiðslugetu.

Með greiðsluaðlögun má kveða á um algera eftirgjöf einstakra krafna, hlutfallslega lækkun þeirra, gjaldfrest á þeim, skilmálabreytingar, greiðslu þeirra með hlutdeild í afborgunarfjárhæð sem greiðist með ákveðnu millibili á tilteknu tímabili, breytt form á greiðslu krafna eða allt framangreint í senn. Hér koma ýmsir þættir til skoðunar t.d. fjárhæð skulda, fjölskyldustaða og aldur og er það hlutverk umsjónarmanns í samráði við skuldara að

meta hvernig samningur sé best til þess fallinn að uppfylla skilyrði laganna sem fjallað er um hér að ofan.

Fjölgun samninga sem kveða á um frestun greiðslna og enga eftirgjöf, er gott að skoða í samhengi við breyttan umsækjendahóp. Fjölgun umsækjenda á aldrinum 18-29 ára hefur óneitanlega áhrif á fjölgun á þessari tegund samninga en í tilfellum yngri umsækjenda er erfiðara að slá því föstu að skuldari muni ekki getastaðið við skuldbindingar sínar.

Meðal skuldbinding umsækjenda um greiðsluaðlögun á aldrinum 18-29 ára var 2.927.793 kr. en til samanburðar var meðaltal heildarskuldbindinga hjá umsækjendum um greiðsluaðlögun í heild 7.290.439 kr. Þessi atriði auk annarra ber umsjónarmönnum að taka mið af við gerð frumvarps til greiðsluaðlögunar og frestun á greiðslum getur í þessum tilfellum stuðlað að því að skuldari geti endurskipulagt fjármál sín. Meðallengd samninga var 11,5 mánuðir árið 2017 en 14,5 mánuður árið 2018



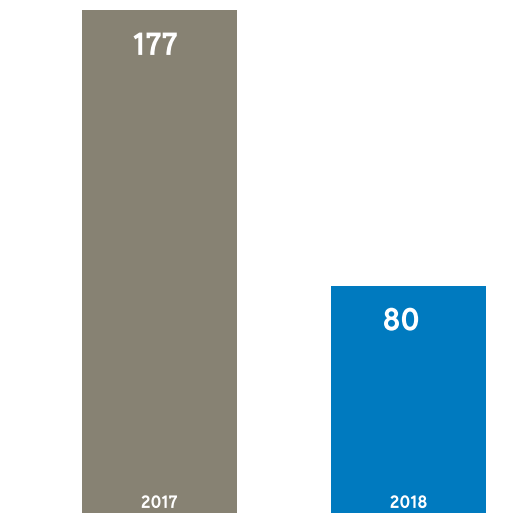
akvæðum laga nr. 77/2008 um persónuupplýsingar og
vekur aðhygni & upplýsingar um persónuupplýsingar
undirritaður rétt til leikfélaga og
laga skv. 25. gr. sömu laga.
ildir jafnframt um miðlun vikkazetta persónuupplýsinga til
il greiðsluáðlgunar og/öðr í frumvarpi til greiðsluupplýsinga
á nr. 10/2010, ef samningar tekur ekki um greiðsluupplýsinga
með undirskrift sinni að vera upplýsingar um persónuupplýsingar
er upplýsingar sem tilgreindir eru í því samþykki
hafa kynnt sér hvað felst í samþykki og
að og vera kunnugt um tilgang þess

Staður, d

PILOT SUPER BLIP PA

Samningar í tölum

Samningar í heild



Meðalgreiðslugeta á
mánuði 2018

-22.022 kr.

Hlutfall með neikvæða
greiðslugetu 2018

66%



Meðalskuld
2018

7.136.510 kr.



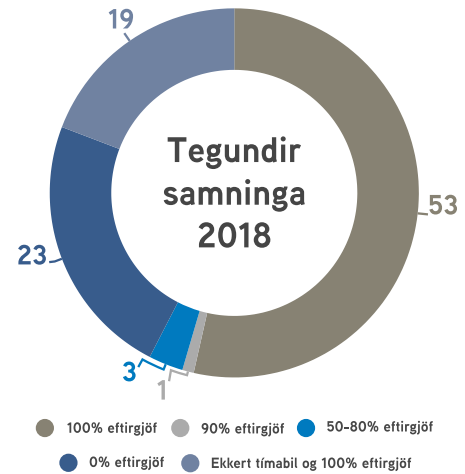
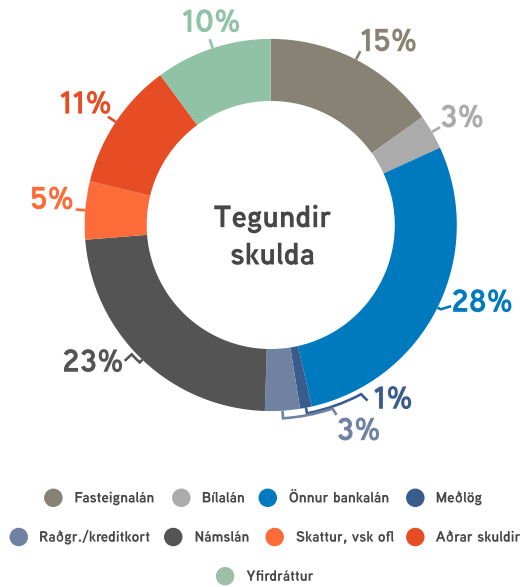
Meðaleign
2018

189.874 kr.

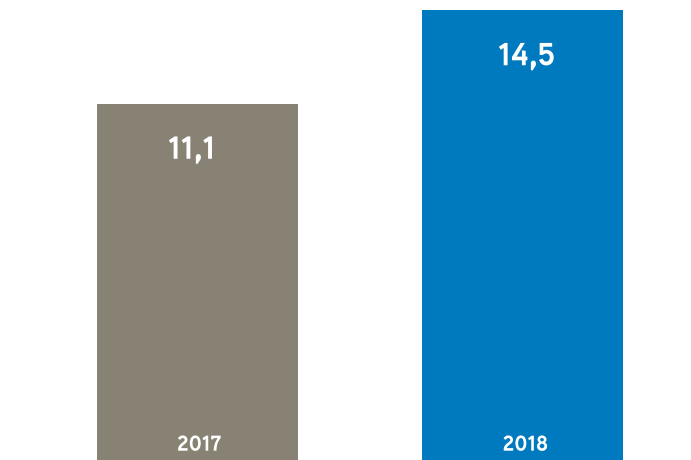
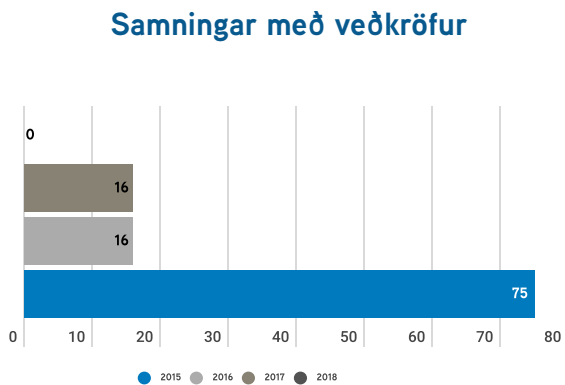


Meðalráðstöfunartekjur á
mánuði 2018

294.897 kr.

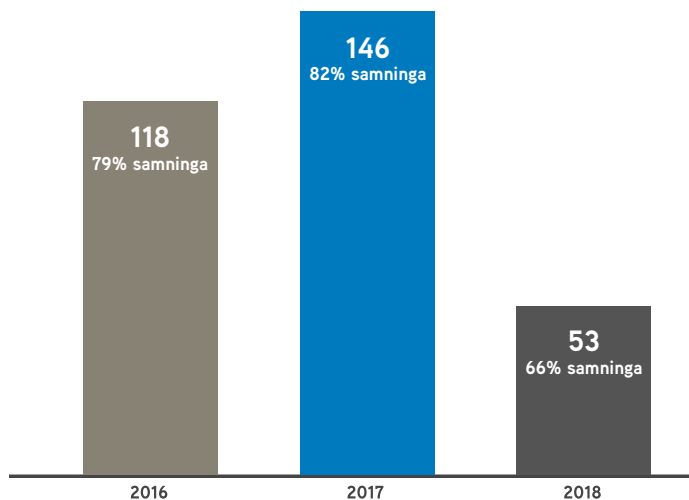


Meðallengd samninga í mánuðum

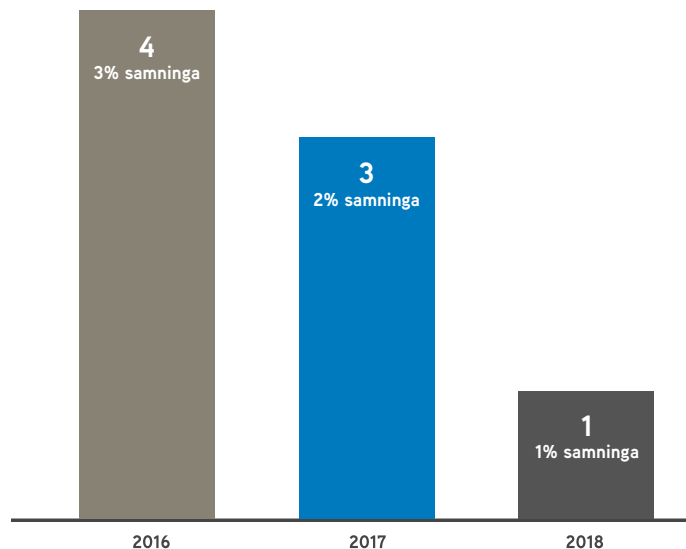


Samningar í tölum

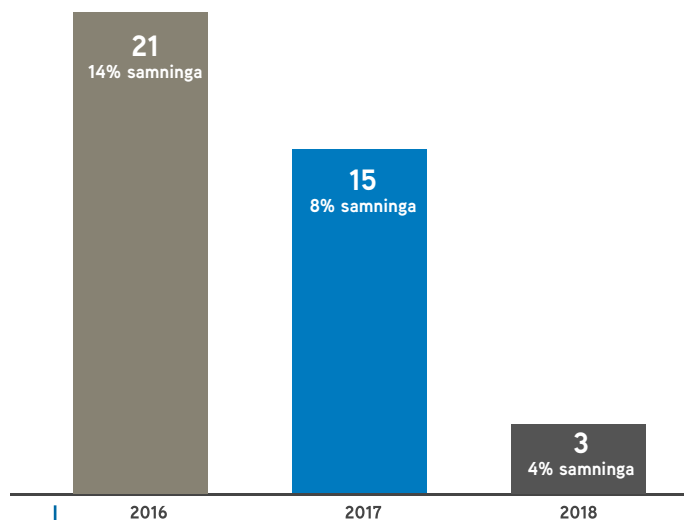
Samningar með 100% eftirgjöf



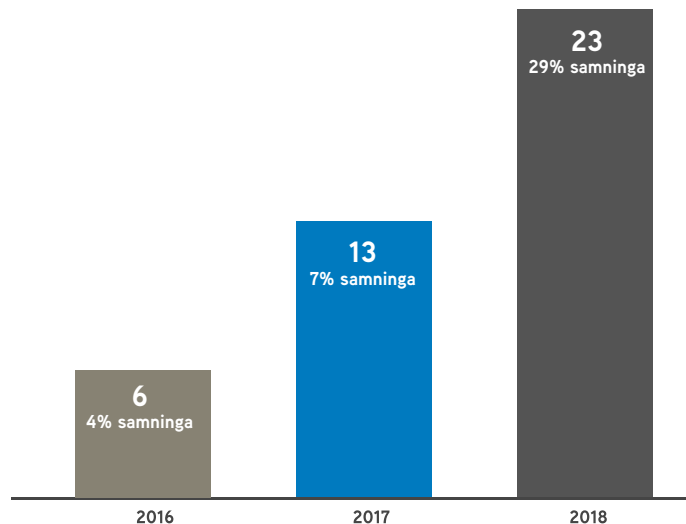
Samningar með 90% eftirgjöf



Samningar með 50-89% eftirgjöf



Samningar með 0% eftirgjöf



Samningar

84% beiðna um breytingu samþykkt frá upphafi

Á meðan samningur er í gildi

Breyting á samningi

Þegar umsjónarmaður leggur til að samningur komist á milli skuldara og kröfuhafa er markmiðið alltaf að samningurinn sé raunhæfur og til þess fallinn að leysa greiðslu- og skuldavanda skuldara. Það er þó aldrei hægt að útiloka að eitthvað komi uppá á samningstímanum sem kemur í veg fyrir að skuldari geti staðið við þann samning sem gerður var.

Ef upp koma ófyrirsjáanlegar aðstæður á samningstímanum sem veikja getu skuldara til að standa við greiðsluáðlögunarsamning sinn getur skuldari óskað eftir því við kröfuhafa að samningnum verði breytt.

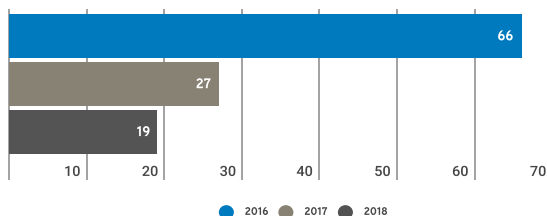
Frá árinu 2013 hefur verið unnið eftir verklagi þar sem umboðsmaður skuldara annast milligöngu við kröfuhafa fyrir hönd skuldara, lögin gera þó

ráð fyrir að skuldari sinni þessu hlutverki sjálfur. Reynslan hefur sýnt að það er verulega íþyngjandi fyrir skuldara að sinna þessu hlutverki sjálfur og embættið hefur reynst betur í stakk búið til að ná fram sátt um breyttan samning í takt við getu skuldara.

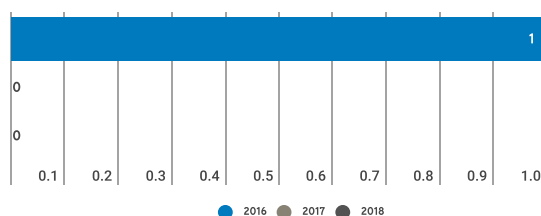
Á síðasta ári voru 86% beiðna um slíkar breytingar samþykktar og breyttur samningur komst á en hlutfall samþykktra beiðna frá upphafi er 83,5 %. Breytingarmálum hefur fækkað jafnt og þétt síðust ár og er það í takt við markmið greiðsluáðlögunar og til marks um að samningar sem tekist hafa á síðustu árum hafa verið raunhæfir.

Ef fjárhagsstaða skuldara batnar umtalsvert á tímabili greiðsluáðlögunar geta kröfuhafar krafist breytingar á samningi, engar slíkar beiðnir bárust á síðasta ári.

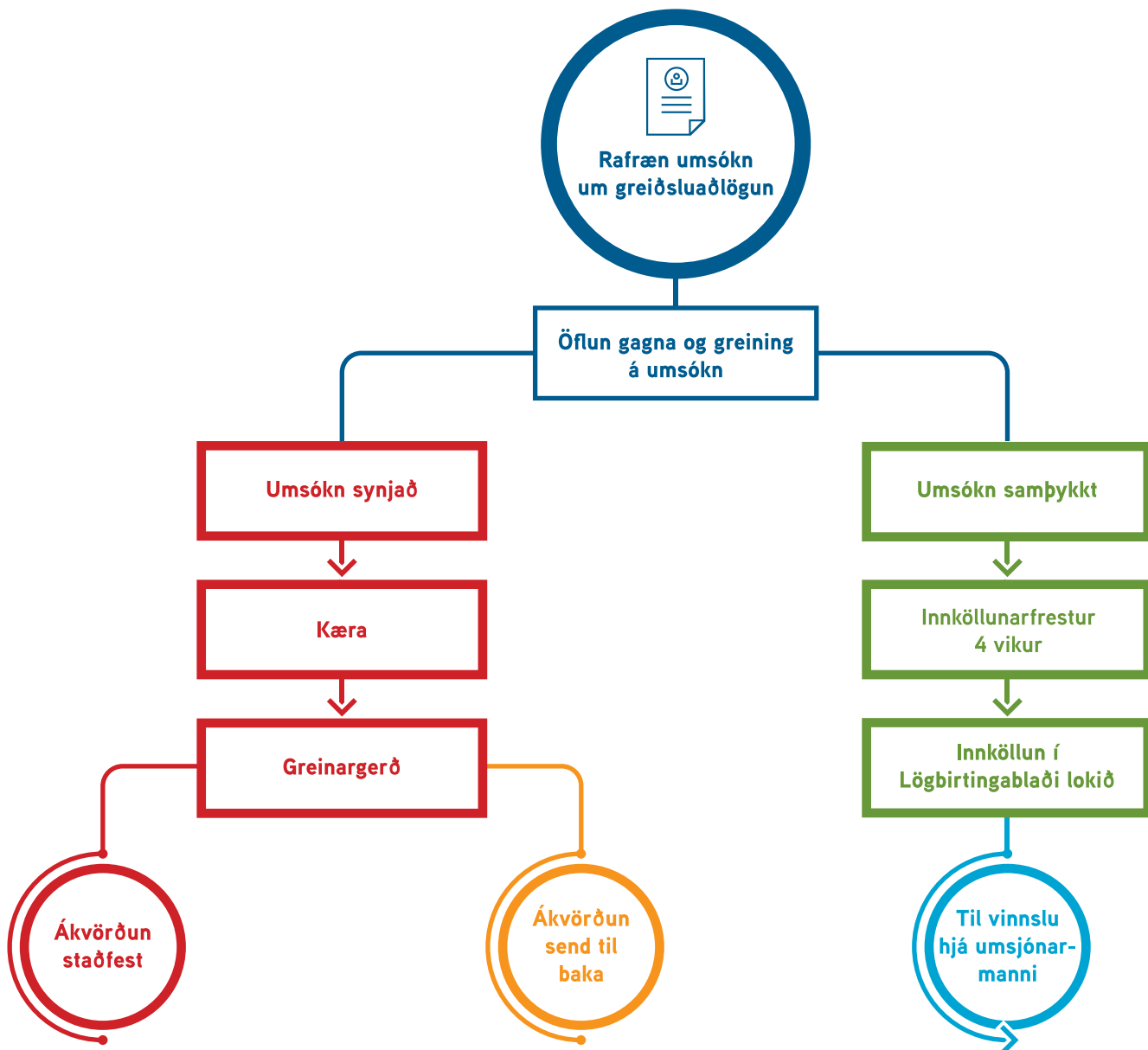
Heildarfjöldi breytingarmála

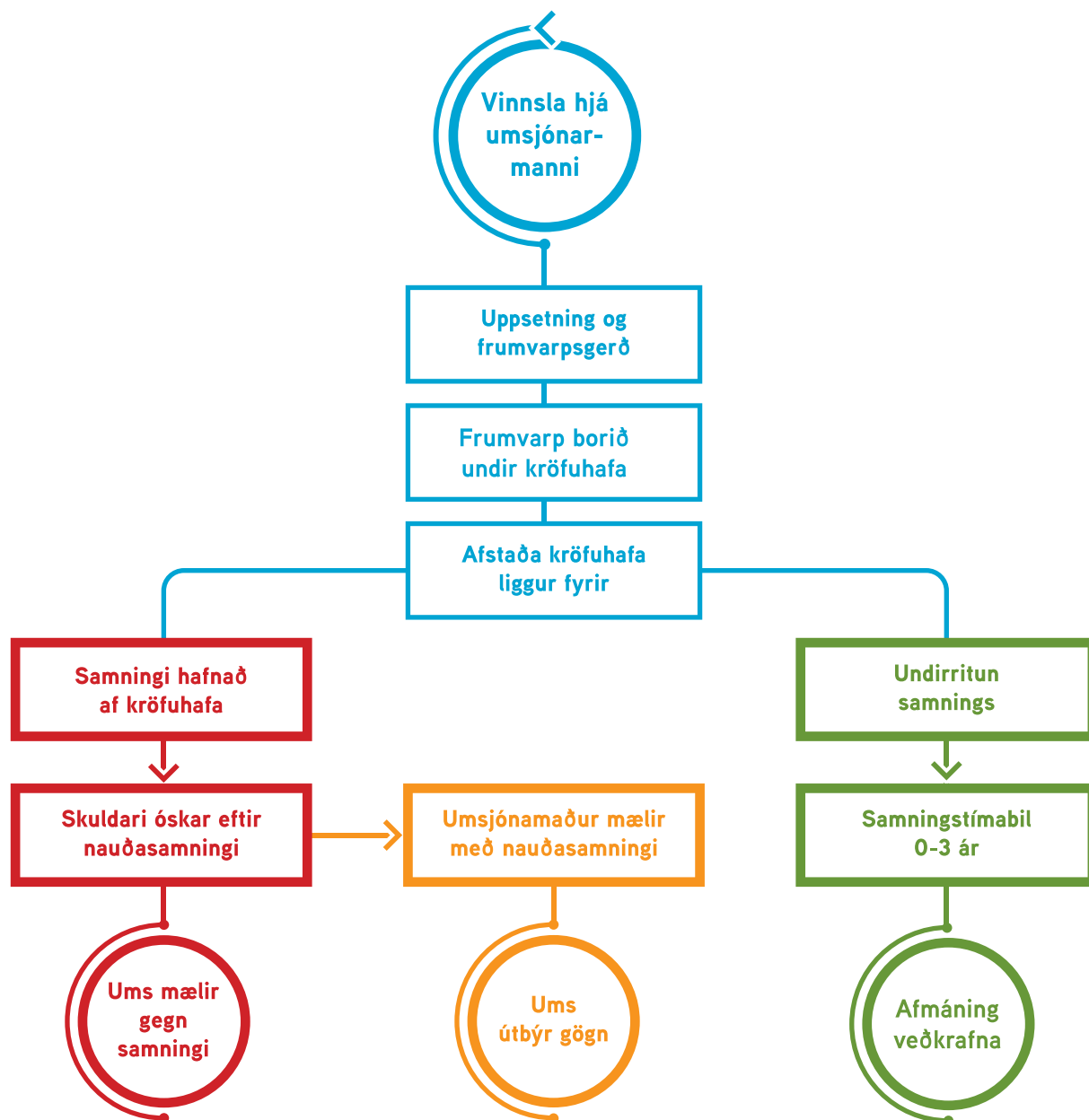


Kröfuhafi óskar eftir breytingu



Ferli greiðsluaðlögunar





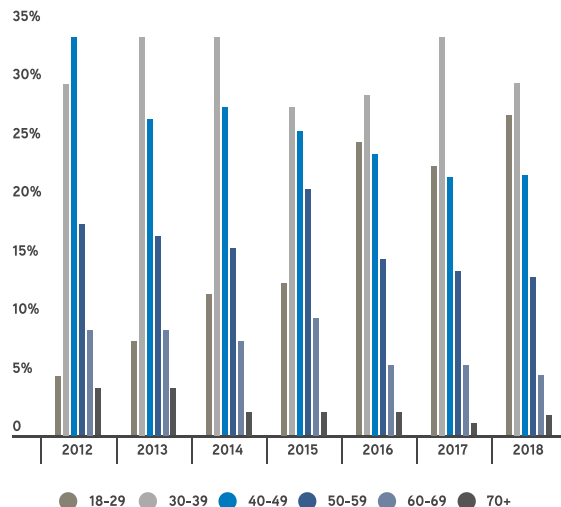
Yngsti hópurinn í greiðsluaðlögun

Hlutfall umsækjenda á aldrinum 18- 29 ára hefur farið vaxandi á síðustu árum árið 2017 voru umsækjendur á aldrinum 18-29 ára 23% allra umsækjenda og árið 2018 var þessi hópur kominn upp í 27,3% af öllum umsækjendum.

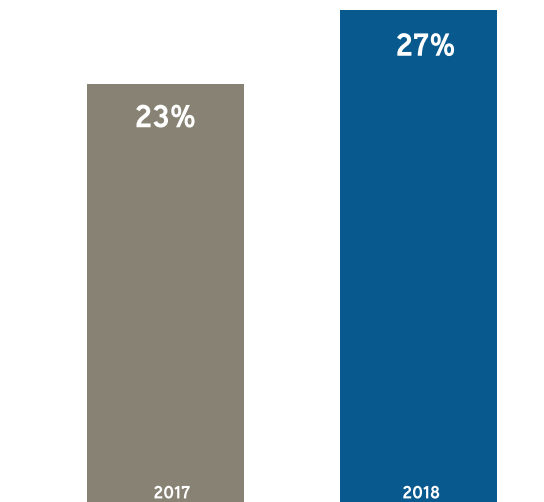
Þegar umsóknir ársins 2018 eru skoðaðar kemur í ljós að meira en helmingur þeirra sem sóttu um aðstoð hjá embættinu á þessum tveimur árum var yngri en 40 ára. Þá er áberandi mest fjölgun umsækjenda um greiðsluaðlögun í aldurshópnum.

Á árinu 2018 voru 53 % umsækjenda á aldrinum 18- 29 ára barnlausir, 56 % voru á vinnumarkaði og 60% höfðu aðeins lokið grunnskólaprófi.

Kynslóðaskipti

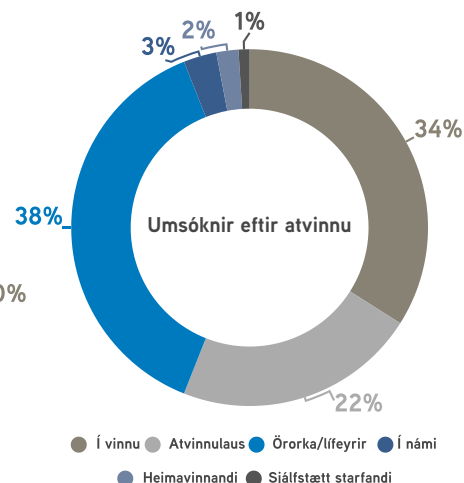
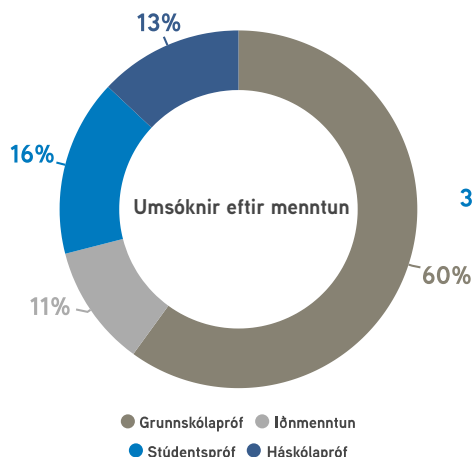
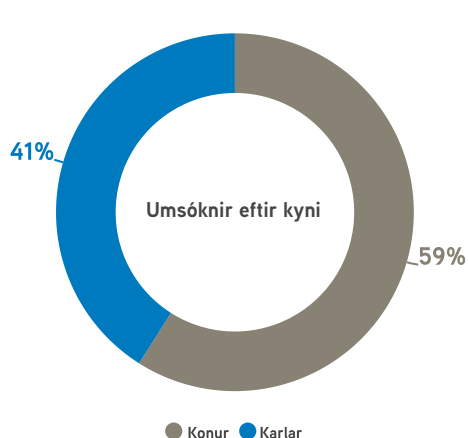


Umsækjendur um greiðsluaðlögun (18-29 ára)





Greiðsluaðlögun í tölum, yngsti hópurinn



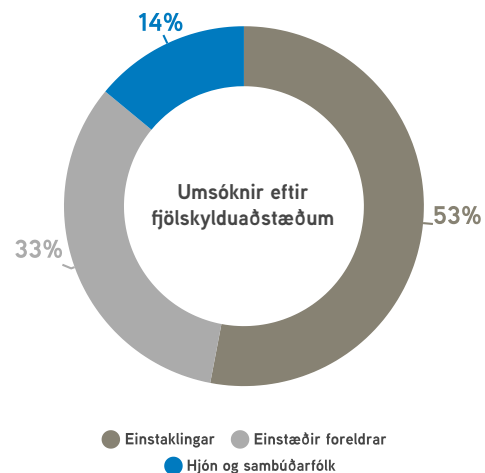
Eigið húsnæði
9%



Leiguhúsnæði
68%



Annað
23%



Greining á skuldasetningu yngsta hópsins

Skuldasetning þess hóps sem leitar til embættisins hefur tekið þó nokkrum breytingum. Hlutfall umsækjenda um greiðsluáðlögun sem eru með skyndilán hefur t.d. farið úr 13% á árinu 2013 í 57% á árinu 2018.

Til samanburðar hafa fasteignalán farið úr 32% á árinu 2015 niður í 17% á árinu 2017.

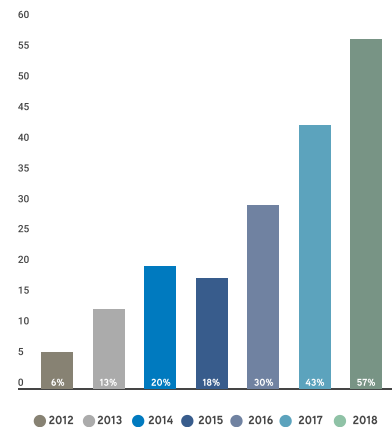
Í aldurshópnum milli 18 og 29 ára voru 79% umsækjendum árið 2018 með skyndilán, en á árinu 2017 voru 70% með skyndilán.

Þegar hópur umsækjenda um greiðsluáðlögun á aldrinum 18-29 ára er kannaður nánar voru skyndilán árið 2018, 22% af heildarskuldum umsækjenda um greiðsluáðlögun en árið 2017 voru skyndilán 13% af heildarskuldum sama hóps.

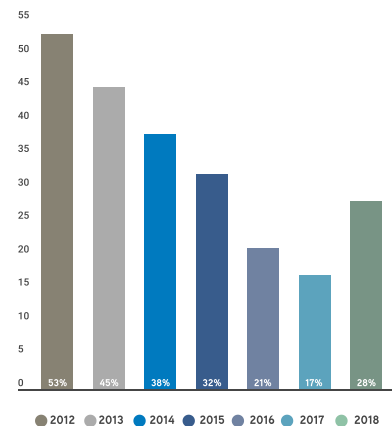
Greining á aldri umsækjenda sýnir að hlutfall þeirra sem falla í yngsta aldurshópinn, 18-29 ára, hefur hækkað jafnt og þétt síðustu árin. Alla jafnan er um að ræða tekjulága einstaklinga á leigumarkaði sem eru með neysluskuldir, oft með óhagstæðum lánaskilmálum. Markaðssetning þessara lána hefur verið markviss og beinst að ofangreindum hópi en um er að ræða viðkvæman hóp.

Embættið leggur áherslu á að með þessu aukna aðgengi að lánsfé er enn mikilvægara að stuðla að auknu fjármálalæsi og að auka fræðslu til almennings um þetta lánaform og hvaða afleiðingar það getur haft fyrir einstaklinga að nýta sér það.

Hlutfall umsækjenda með skyndilán



Hlutfall umsækjenda með fasteignalán



Fjárhagsaðstoð til greiðslu tryggingar fyrir kostnaði vegna gjaldþrotaskipta



Umsóknir

185



Samþykkt

35



Synjað

81



Afturkallað

45

Lög um fjárhagsaðstoð til greiðslu tryggingar fyrir skiptakostnaði vegna gjaldþrotaskipta nr. 9/2014 tóku gildi þann 1. febrúar 2014.

Úrræðið felst í að umsækjandi óskar eftir að fá greidda tryggingu fyrir skiptakostnaði vegna gjaldþrotaskipta að uppfylltum ákveðnum skilyrðum. Helstu skilyrðin eru að umsækjandi eigi í verulegum greiðsluferfiðleikum, umsækjandi geti ekki staðið skil á tryggingu fyrir kostnaði vegna gjaldþrotaskipta og að önnur greiðsluvandaúrræði dugi ekki til að leysa greiðsluvanda umsækjanda. Sambærileg skilyrði er einnig að finna í lögum um greiðsluaðlögun einstaklinga nr. 101/2010 sem umsækjandi þarf að uppfylla til þess að fá heimild til að leita greiðsluaðlögunar.

Þeim sem synjað var um fjárhagsaðstoð gátu eftir sem áður fengið gögn og leiðbeiningar um hvernig þeir óskuðu gjaldþrotaskipta hjá héraðsdómsstól en þurftu þá sjálfir að leggja fram tryggingu.

Fjárhagsaðstoð

Fleiri en ein ástæða geta legið að baki því að umsókn um fjárhagsaðstoð til greiðslu tryggingar vegna skiptakostnaðar er hafnað.

Á árinu 2018 var algengasta ástæða þess að umsókn var hafnað sú að umsækjandi uppfyllti ekki skilyrði um að vera í verulegum greiðsluferfiðleikum en í 59% tilvika var það ein af ástæðum synjunar, í 37% tilvika var ein af synjunarástæðunum sú að umsækjandi taldist geta staðið sjálfur skil á tryggingu vegna skiptakostnaðar og í 27 % tilvika var ein af synjunarástæðunum sú að umsækjandi hafði ekki leitað annarra vægari úrræða til að leysa úr fjárhagsvanda sínum.

Kærum

Ákvörðun umboðsmanns skuldara um synjun fjárhagsaðstoðar til greiðslu skiptakostnaðar má kæra til ráðherra.

Ein ákvörðun um synjun á umsókn um fjárhagsaðstoð til greiðslu skiptakostnaðar var kærð á árinu 2018, niðurstaða lá ekki fyrir í lok árs.

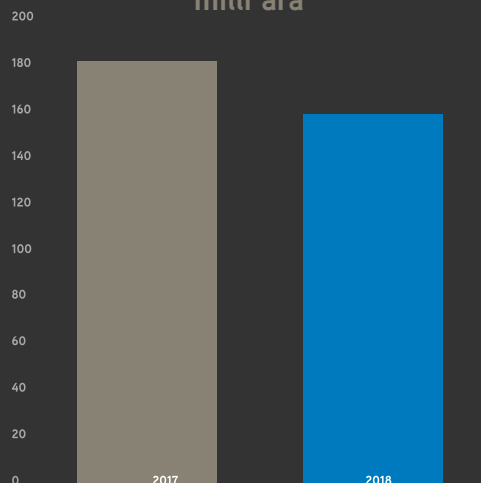
Algengasta ástæða synjana:

Umsækjandi uppfyllti ekki skilyrði um að vera í verulegum greiðsluferfiðleikum

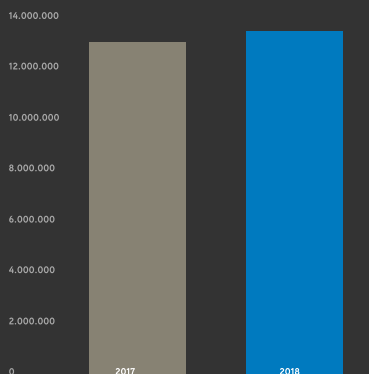
59%

Fjárhagsaðstoð í tölum

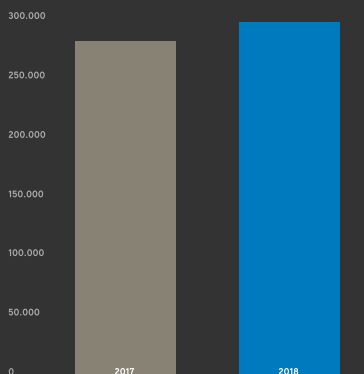
Afgreiddar umsóknir milli ára



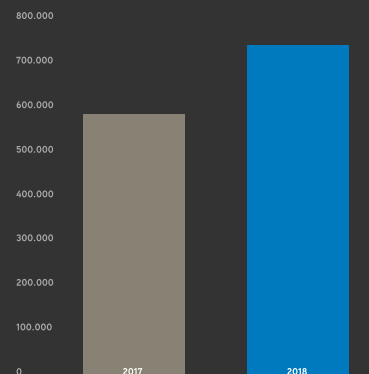
Meðalskuld milli ára

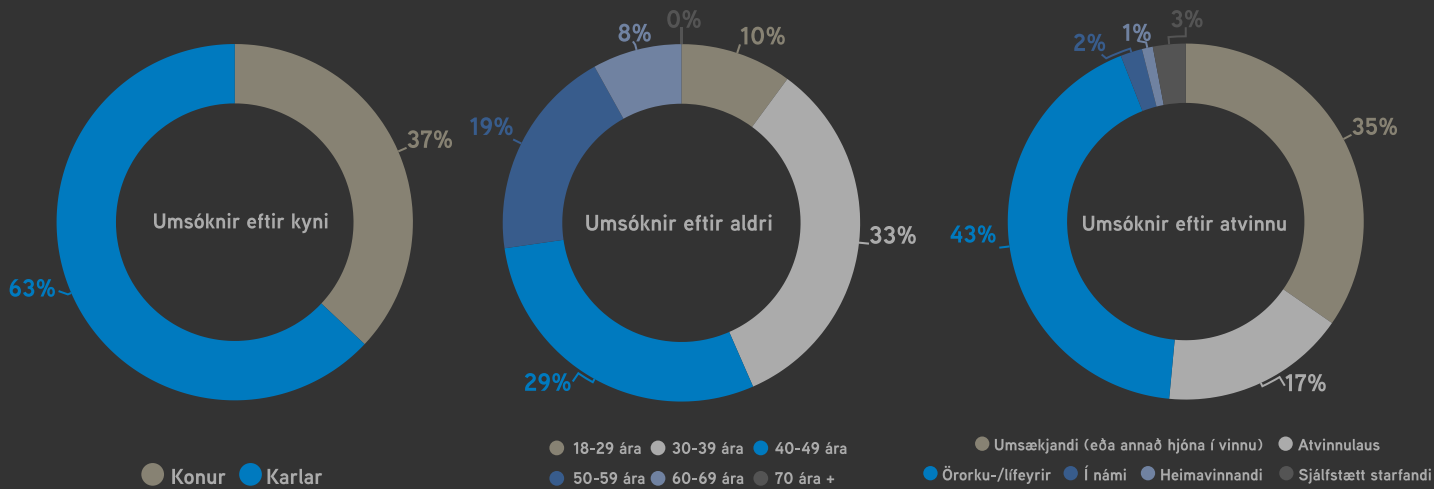


Meðalráðstöfunartekjur milli ára



Meðaleign milli ára





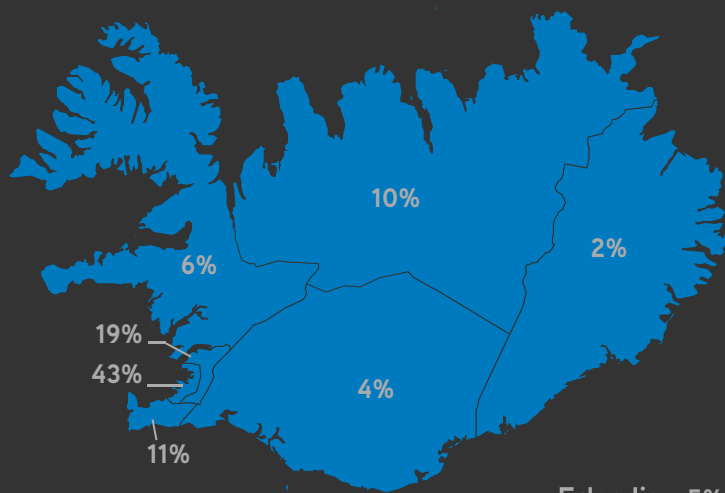
Eigið húsnæði
0%



Leiguhúsnæði
71%

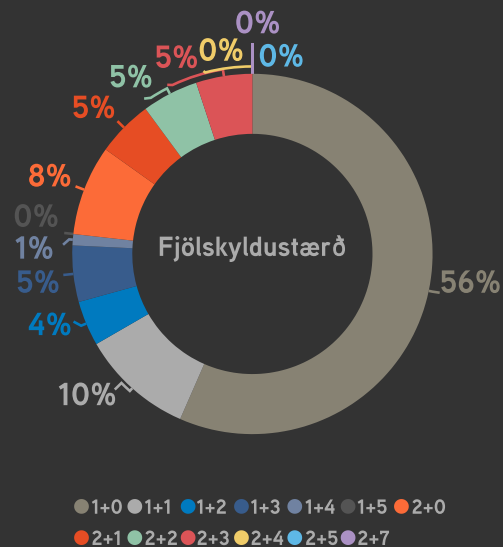
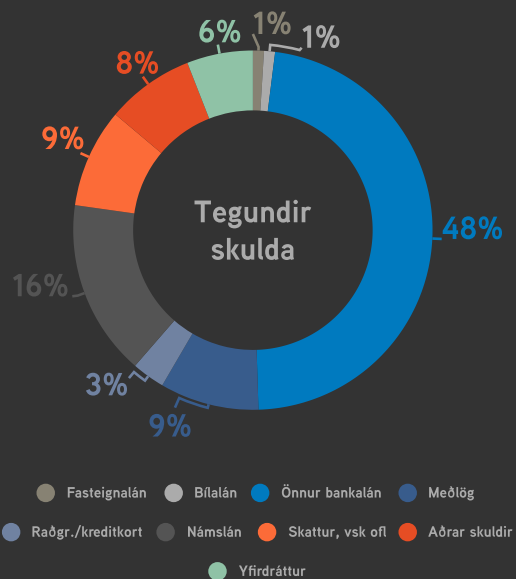


Annað
29%

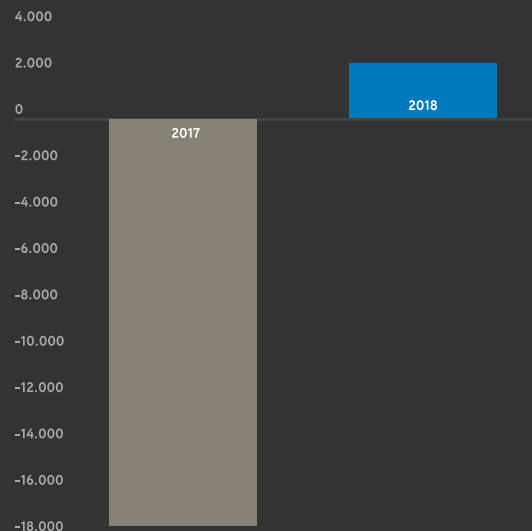


Erlendis - 5%

Fjárhagsaðstoð í tölum



Meðalgreiðslugeta



Hlutfall umsækjenda með neikvæða greiðslugetu 2018

43%

Á árinu 2018 óskuðu 38 einstaklingar, sem höfðu fengið samþykki fyrir fjárhagsaðstoð til greiðslu tryggingar fyrir kostnaði vegna gjaldþrotaskipta, eftir því að bú þeirra yrðu tekin til gjaldþrotaskipta. Ekki eru tímamörk á vilyrði umboðsmanns skuldara um greiðslu tryggingar vegna kostnaðar við gjaldþrotaskipti og því getur liðið nokkur tími frá því að heimild til fjárhagsaðstoðar er veitt og þar til óskað er eftir gjaldþrotaskiptum, ef þess er óskað. Við upphaf árs 2019 höfðu 65 einstaklingar fengið samþykki fyrir fjárhagsaðstoð en ekki óskað eftir að bú þeirra yrði tekið til gjaldþrotaskipta.



Fræðsla og kynningarmál

Meðal hlutverka umboðsmanns skuldara er að veita alhliða ráðgjöf og fræðslu um fjármál heimilanna. Hefur þetta verið gert með ýmsum hætti, svo sem með upplýsingum á heimasíðu og á facebook síðu embættisins og með samskiptum við fjölmiðla um vanda skuldara og um þau úrræði sem í boði eru.

Á árinu 2017 var farið af stað með nýtt verkefni og áhersla á fræðslu og forvarnir aukin til muna. Fræðslufundir embættisins hafa fest sig í sessi og á árinu 2018 voru haldnir 21 fræðslufundir. Embættið hefur á síðustu árum átt gott samstarf við þjónustumiðstöðvar á höfuðborgarsvæðinu og boðið upp á fræðslu fyrir félagsráðgjafa og aðra starfsmenn. Þá hefur embættið einnig verið þátttakandi í hinum ýmsu átaksverkefnum og boðið upp á fræðslu bæði fyrir þátttakendur í slíkum verkefnum sem og aðra fagaðila.

Útgáfa fræðsluefnis

Embættið hefur á síðustu misserum unnið að útgáfu á nýju fræðsluefni og á árinu 2018 voru gefin út þrjú ný fræðslurit.

Einblöðungurinn Áhyggjulaus jól – Byrjaðu núna leit dagsins ljós þann 4. desember. Hann inniheldur góð ráð um hvernig skipuleggja megí útgjöld tengd jólum þannig að áhyggjur tengdar fjármálum verði minni. Einblöðungurinn hefur fengið góðar viðtökur.

Einblöðungurinn Velkomin til UMS var gefinn út 10. desember.

Kladdinn var gefinn út 10. desember og er um að ræða útgjaldadagbók sem ætlað er að aðstoða einstaklinga við að fá góða yfirsýn yfir útgjöld sín og hjálpa til við að sjá hvar hægt er að skera niður, láta peningana duga betur og jafnvel leggja fyrir. Kladdinn var einnig sendur öllum þeim sem eiga umsókn í vinnslu hjá embættinu.

Samstarfsaðilar / verkefni sem UMS er hluti af

- Velferðarvaktin
- Velferðarsvið Reykjavíkurborgar – fræðsla fyrir Grettistak
- Virk - Starfsendurhæfing
- ECDN – European consumer debt network

Fræðslufundir 2018

Janúar

- 9. Kvennasmiðjan
- 19. Bjarkahlíð
- 31. Hugarafl

Mars

- 4. Kvennaskólinn
- 9. Virk, starfsendurhæfing
- 10. Kvennaskólinn
- 12. Kvennaskólinn
- 13. Menntaskólinn við Sund
- 16. Virkniteymi þjónustumiðstöðvar Breiðholts

Október

- 12. Þjónustumiðstöð Laugardals og Háaleitis
- 25. Janus endurhæfing
- 31. Landssamtök lífeyrissjóða

Febrúar

- 9. Þjónustumiðstöð Árbæjar og Grafarholts
- 12. Hlutverkasetur
- 20. Þjónustumiðstöð Árbæjar og Grafarholts
- 23. Virk, starfsendurhæfing
- 26. Virk, starfsendurhæfing

Apríl

- 8. Kvennasmiðjan
- 15. Heimsókn frá Höganess í svíþjóð

Nóvember

- 6. Fjármálaráðgjafar hjá Arion banka
- 26. Þjónustumiðstöð Breiðholts, námskeið fyrir atvinnulausa karlmenn.

Rekstrarreikningur árið 2018

Tekjur	2018	2017
Framlög ríkissjóðs	-275.900.00	-346.755.298
Markaðar tekjur		
Sértekjur	-1.749.600	
Tekjufærsla frestaðra tekna fyrri ára	-2.464.643	
Tekjur alls	<u>-280.114.243</u>	<u>-346.755.298</u>
Gjöld		
Laun og launatengd gjöld	215.628.987	242.312.433
Annar rekstrarkostnaður	53.228.171	53.109.168
Tilfærslur	8.750.000	13.295.234
Afskriftir	2.464.643	2.143.811
	280.071.801	310.860.646
Eignakaup		
Rekstrarafgangur (halli)	<u>-42.442</u>	<u>-35.894.652</u>
Fjármagnsgjöld	28.482	9.354
Afskrifaðar, tapaðar skammtímakröfur	0	0
Tekjuafgangur / (halli)	<u><u>-13.960</u></u>	<u><u>-35.885.298</u></u>

Efnahagsreikningur

31. desember 2018

Eignir	2018	2017
Fastafjármunir	4.959.438	7.176.084
Veltufjármunir		
Skammtímakröfur, aðrar	<u>40.132.875</u>	<u>26.814.408</u>
Eignir alls	<u>45.092.313</u>	<u>33.990.492</u>
Eigið fé og skuldir		
Höfuðstóll í ársbyrjun	13.960	-647.640.962
Tekjuafgangur / (halli) ársins		
Eigið fé	<u>13.960</u>	<u>-647.640.962</u>
Skammtímaskuldir		
Ríkissjóður	0	633.249.939
Viðskiptaskuldir	18.279.651	13.250.704
Ýmsar skammtímaskuldir	21.087.261	27.954.727
Frestun tekjufærslu fjárfestingaheimilda	5.711.441	7.176.084
Skuldir samtals	<u>45.078.353</u>	<u>681.631.454</u>
Eigið fé og skuldir alls	<u>45.092.313</u>	<u>33.990.492</u>



Umboðsmaður
skuldara

Kringlunni 1 • 103 Reykjavík