



# ÁRSSKÝRSLA 2009





**Efnisyfirlit**

Yfirlit yfir töflur og myndir .....	5
Inngangsorð.....	6
Skipulag og starfsemi.....	7
Hlutverk Ráðgjafarstofu um fjármál heimilanna .....	7
Samkomulag um rekstur .....	7
Framkvæmdastjórn .....	8
Ný starfsstöð opnuð og starfsemi Ráðgjafarstofunnar stórefld.....	8
Starfsmenn og starfsþróun .....	9
Skrifstofa.....	11
Ársfundur Ráðgjafarstofu 3. nóvember 2009 .....	11
Fjölmíðlar.....	11
Fjármálafræðsla og forvarnir .....	12
Samstarf .....	12
Ráðgjöf.....	13
Þjónusta.....	13
Viðskiptavinir .....	15
Ráðgjöf í efnahagsþrengingum .....	15
Fjöldi umsókna og viðskiptavina .....	15
Búseta.....	18
Ástæður greiðsluferfiðleika.....	19
Tillögur til lausnar greiðsluferfiðleikum .....	20
Félagslegar aðstæður.....	23
Fjölskyldugerð .....	23
Atvinnustaða .....	24
Húsnæðisaðstæður .....	25
Aldur .....	26
Ráðstöfunartekjur.....	27
Skuldir heimilanna .....	29
Dæmi um aðgerðir stjórnvalda í þágu heimilanna á árinu 2009.....	32
Ráðgjafarstofa um fjármál heimilanna eflid .....	32
Útgreiðsla séreignarlífeyrissparnaðar .....	32
Samkomulag um beitingu greiðsluferfiðleikaúrræða var undirritað þann 3. apríl 2009 .....	32

Greiðsla vaxtabóta .....	33
Hækkun vaxtabóta .....	33
Tímabundin niðurfelling skuldajöfnunar barna- og vaxtabóta .....	33
Greiðsluerfiðleikaúrræði Íbúðalánasjóðs rýmkuð og innheimtuaðgerðir sjóðsins mildaðar ....	33
Greiðslujöfnun .....	34
Lækkun dráttarvaxta .....	35
Innheimtulög .....	35
Stimpilgjöld.....	35
Sett voru lög nr. 107/2009 um aðgerðir í þágu einstaklinga, heimila og fyrirtækja vegna banka- og gjaldeyrishrunsins .....	36
Undirritun samkomulaga 31. október 2009 .....	37
Samkomulag um beitingu greiðslujöfnunar með þaki á lengingu lánstíma fyrir verðtryggð fasteignaveðlán einstaklinga og fasteignaveðlán einstaklinga í erlendri mynt.....	37
Samkomulag um beitingu greiðslujöfnunar fyrir verðtryggð bílalán og bílasamninga einstaklinga, hvort sem um ræðir íslenska eða erlendra mynt .....	38
Samkomulag um verklagsreglur um sértæka skuldaaðlögun einstaklinga .....	38
Greiðsluaðlögun .....	39
Tímabundin greiðsluaðlögun fasteignaveðkrafna.....	41
Önnur úrræði.....	42

**Töflur og myndir**

Tafla 1: Neysluviðmiðun Ráðgjafarstofu.....	14
Tafla 2: Umsóknir eftir landshlutum.....	18
Tafla 3: Ástæður greiðsluferfiðleika .....	19
Tafla 4: Tillögur ráðgjafa til lausnar greiðsluvanda .....	21
Tafla 5: Fjölskyldugerð.....	23
Tafla 6: Atvinnustaða.....	25
Tafla 7: Húsnæðisaðstæður.....	25
Tafla 8: Aldur.....	26
Tafla 9: Ráðstöfunartekjur eftir fjölskyldugerð .....	27
Tafla 10: Eftirstöðvar eftir tegundum skulda.....	30
Tafla 11: Vanskil eftir tegundum skulda .....	31
Mynd 1: Umsóknarfjöldi á ári.....	16
Mynd 2: Fjöldi umsókna til afgreiðslu á mánuði.....	16
Mynd 3: Fjöldi greiðsluaðlögunarmála eftir mánuðum .....	17
Mynd 4: Umsóknir eftir landshlutum .....	18
Mynd 5: Ástæður greiðsluvanda.....	20
Mynd 6: Tillögur til lausnar á greiðsluvanda.....	22
Mynd 7: Fjölskyldugerð.....	23
Mynd 8: Atvinnustaða.....	24
Mynd 9: Húsnæðisaðstæður.....	26
Mynd 10: Skipting eftir aldurshópum.....	27
Mynd 11: Ráðstöfunartekjur eftir fjölskyldugerð .....	28

## Inngangsorð

Árið 2009 var mjög annasamt í sögu Ráðgjafarstofu enda dundu miklar efnahagsþrengingar á þjóðinni. Ráðgjafarstofan hefur verið starfandi frá árinu 1996 og ýmislegt hefur á daga hennar drifið. Frá bankahruni hafa viðamiklar breytingar orðið á starfseminni, bæði varðandi starfsmanna- og málafjölda. Í þessari ársskýrslu fyrir árið 2009 er m.a. að finna upplýsingar um starfsemi og skipulag Ráðgjafarstofu en einnig er hér að finna upplýsingar um hverjir leita til hennar auk félags- og fjárhagslegra aðstæðna þeirra. Í lok skýrslunnar er yfirlit yfir helstu úrræði sem komu fram á árinu til að aðstoða einstaklinga og fjölskyldur í greiðsluferfiðleikum.

Í ársskýrslunni kemur fram að aðstæður einstaklinga og fjölskyldna hafa tekið miklum breytingum, einkum eftir hrun bankakerfisins í október 2008. Sá hópur sem leitar til Ráðgjafarstofu hefur breyst og einnig aðstæður fólksins.

Viðskiptavinir Ráðgjafarstofu eru flestir búsettir á höfuðborgarsvæðinu eins og verið hefur undanfarin ár. Talsverð aukning hefur verið í hópi hjóna og sambúðarfólks með börn og er það í dag stærsti einstaki hópurinn sem leitar til Ráðgjafarstofu.

Í kjölfar bankahrunsins brugðust stjórnvöld við greiðsluvanda heimilanna með ýmsum aðgerðum, m.a. löggjöf, lagabreytingum og almennum tilmælum. Taka skal fram að í ársskýrslunni er einungis fjallað um þau úrræði sem komu fram á árinu 2009. Löggjöf um greiðsluaðlögun leit dagsins ljós 1. apríl og í kjölfarið var gerður þjónustusamningur milli dómsmála- og mannréttindaráðuneytis og Ráðgjafarstofu um að annast endurgjaldslausu aðstoð við gerð beiðni um heimild til að leita greiðsluaðlögunar. Það hefur verið stór þáttur í starfsemi Ráðgjafarstofu á árinu.

Í maí var ákveðið að reyna nýtt úrræði, þ.e. að viðskiptavinir gætu komið í ráðgjöf beint af götunni án þess að panta ákveðinn viðtalstíma. Sú starfsemi fór fram í Sóltúni 26 og í stuttu máli má segja að hún hafi reynst vel í framkvæmd. Í október var ákveðið að flytja hana og sameina alla starfsemina á Hverfisgötu 6 í húsakynnum Ráðgjafarstofunnar og hefur það reynst vel. Í júní var opnað fyrir rafræna umsókn vegna greiðsluferfiðleika í nánu samstarfi við Íbúðalánasjóð og það hefur reynst til mikilla hagsbóta, ekki síst fyrir viðskiptavini. Íbúðalánasjóði er þakkað fyrir ánægjulegt samstarf.

Að lokum skal tækifærið notað og starfsfólki Ráðgjafarstofu þakkað vel unnin störf á árinu, sem og samstarfsaðilum sem tekið hafa þátt í eflingu Ráðgjafarstofu á erfiðum tímum.

Ársskýrslan verður að þessu sinni einungis gefin út í rafrænu formi og hana má finna á heimasíðu Ráðgjafarstofu ([www.rad.is](http://www.rad.is)).

## Skipulag og starfsemi

### *Hlutverk Ráðgjafarstofu um fjármál heimilanna*

Ráðgjafarstofa veitir fólki í verulegum greiðsluferfiðleikum endurgjaldslausu ráðgjöf. Áhersla er lögð á að veita viðskiptavinum aðstoð við að fá heildaryfirsýn yfir stöðu fjármála sinna, greina ástæður greiðsluferfiðleikanna og gera tillögur til úrbóta. Ráðgjafarstofa stuðlar að samstarfi þeirra sem koma að samkomulagi um rekstur hennar og vinnur að fræðslustarfi fyrir almenning um fjármál heimilanna. Ráðgjöfin er endurgjaldslaus og óháð búsetu.

### *Samkomulag um rekstur*

Ráðgjafarstofa um fjármál heimilanna hefur verið starfrækt í 14 ár. Hún var formlega sett á laggirnar í febrúar 1996 sem tilraunaverkefni á vegum félagsmálaráðuneytis í samstarfi við marga aðila. Ráðgjafarstofa hefur verið rekin á grunni samkomulags þau ár sem hún hefur starfað. Gildandi samkomulag var undirritað 7. desember 2007 og gildir til fimm ára með endurskoðunarákvæði eftir þrjú ár.

Að hinu nýju samkomulagi stóðu 16 aðilar og gildir það frá 1. janúar 2008 til 31. desember 2012. Í október 2009 óskuðu Bændasamtök Íslands eftir að fá að taka þátt í samstarfinu og urðu þar með 17. samtarfsaðilinn.

Eftirtaldir aðilar koma að gildandi samkomulagi til ársloka 2012:

- *Alþýðusamband Íslands (ASÍ)*
- *Arion banki*
- *Bandalag starfsmanna ríkis og bæja (BSRB)*
- *Bandalag háskólamanna (BHM)*
- *Bændasamtök Íslands*
- *Félags- og tryggingamálaráðuneyti*
- *Íbúðalánasjóður*
- *Íslandsbanki*
- *Landsbanki (NBI hf.)*
- *Landssamtök lífeyrissjóða*
- *Kópavogsbær*
- *Kreditkort hf.*
- *Rauði kross Íslands*
- *Reykjavíkurborg*
- *Samband íslenskra sparisjóða (SÍSP)*
- *Samband íslenskra sveitarfélaga*
- *Þjóðkirkjan*

## **Framkvæmdastjórn**

Framkvæmdastjórn fer með yfirstjórn og stefnumótun Ráðgjafarstofu samkvæmt 4. gr. samkomulagsins. Félags- og tryggingamálaráðherra skipar fimm manna stjórn samkvæmt tilnefningum frá Íbúðalánasjóði, Reykjavíkurborg og Samtökum fjármálafyrirtækja, auk jafnmargra varamanna. Formaður er skipaður af ráðherra og með stjórninni starfar starfsmaður frá félags- og tryggingamálaráðuneyti. Núverandi framkvæmdastjórn var skipuð á vormánuðum árið 2008. Fulltrúar í framkvæmdastjórn eru tilnefndir til þriggja ára í senn eða til ársins 2011.

Sú breyting varð á setu stjórnarmanna frá fyrra ári að Sigríður Ingibjörg Ingadóttir, hagfræðingur í félags- og tryggingamálaráðuneyti, lét af formannsstörfum. Samtök fjármálafyrirtækja tilnefndu nýjan stjórnarmann í stað Guðmundar Inga Haukssonar, fulltrúa frá SFF. Þá starfaði Böðvar Héðinsson, skrifstofustjóri í félags- og tryggingamálaráðuneyti, áður með framkvæmdastjórninni en var skipaður formaður hennar.

Eftirtaldir aðilar voru skipaðir í framkvæmdastjórn í apríl 2008:

*Böðvar Héðinsson, skrifstofustjóri hjá félags- og tryggingamálaráðuneyti, formaður.  
Gylfi Örn Guðmundsson, sérfræðingur tiln. af Íbúðalánasjóði.  
Stella K. Víðisdóttir, sviðsstjóri Velferðarsviðs Reykjavíkurborgar, tiln. af Reykjavíkurborg.  
Gísli Jafetsson, yfirmaður fræðslu- og upplýsingamála hjá Sambandi íslenskra sparisjóða,  
tiln. af Samtökum fjármálafyrirtækja.  
Hildur Kristín Friðleifsdóttir, útibússtjóri í Landsbanka, tiln. af Samtökum fjármálafyrirtækja.*

Margrét Erlendsdóttir, deildarstjóri í félags- og tryggingamálaráðuneyti, starfar með framkvæmdastjórn. Forstöðumaður Ráðgjafarstofu situr fundi framkvæmdastjórnar og hefur tillögurétt.

Framkvæmdastjórnarfundir eru að jafnaði haldnir einu sinni í mánuði. Störf framkvæmdastjórnar beinast einkum að stefnumótun starfseminnar. Nú þegar ný stjórn hefur tekið til starfa er fráfarandi stjórnarmönnum þakkað fyrir vel unnin störf í þágu Ráðgjafarstofu.

## **Ný starfsstöð opnuð og starfsemi Ráðgjafarstofunnar stórefld**

Í upphafi árs 2009 lá fyrir að stórefla þyrfti starfsemi Ráðgjafarstofunnar til að anna eftirspurn eftir ráðgjöf. Frá upphafi til 1. september 2008 voru starfsmenn Ráðgjafarstofu samtals sex talsins. 1. september 2008 var bætt við einu stöðugildi og eftir bankahrunið í október 2008 var bætt við fimm stöðugildum. Í apríl 2009 var mikið álag á starfseminni og langir biðlistar mynduðust. Þá lá fyrir að efla þyrfti starfsemina enn frekar, bæta þyrfti við fleira starfsfólki og einnig auka við húsnæðið en aðsókn í ráðgjöf hafði þá þrefaldast. Þar að auki voru samþykkt lög um greiðsluáðlögun en dómsmála- og mannréttindaráðuneyti óskaði eftir að Ráðgjafarstofu væri falið að aðstoða þá endurgjaldslaust sem sæktu um við gerð beiðni, greiðsluáætlunar og annarra nauðsynlegra fylgigagna, sem og að veita frekari upplýsingar. Sett var reglugerð um aðstoð við gerð beiðni um



heimild til að leita greiðsluáðlögunar nr. 335/2009 og gerður þjónustusamningur. Vegna þessara auknu verkefna var á vormánuðum bætt við tveimur ráðgjöfum og lögfræðingi.

Til að ná niður löngum biðlista eftir ráðgjöf var ákveðið að reyna nýtt úrræði, þ.e. að einstaklingar gætu komið af götunni og fengið strax viðtal við ráðgjafa. Jafnframt var ákveðið að hringja í alla þá sem voru á biðlistanum. Af þessu tilefni voru ráðnir starfsmenn og ný starfsstöð Ráðgjafarstofunnar opnuð í maí að Sóltúni 26 í Reykjavík með allt að tíu starfsmönnum. Lánastofnarnir lánuðu sex starfsmenn, fjórir starfsmenn voru ráðnir til starfa og Margrét Valdimarsdóttir var sett sem sviðsstjóri. Á þessum sama tíma voru fjórir starfsmenn ráðnir á Hverfisgötu. Því voru 21 starfsmaður á Hverfisgötu og tíu í Sóltúni eða samtals 31 starfsmaður. Með þessu fyrirkomulagi er hægt að veita viðskiptavinum leiðbeinandi upplýsingar um hvert þeir geti leitað til að taka á skuldavanda sínum og hvaða úrræði geti hentað. Því er um ákveðna greiningarvinnu að ræða. Í framhaldi af fjórum stöðugildum sem bætt var við starfsstöðina að Hverfisgötu 6 var starfsaðstaða starfsmanna aukin og tekið á leigu aukarými í kjallara hússins að Hverfisgötu 6. Efling Ráðgjafarstofu var gerð í samstarfi við þá sem koma að rekstri hennar en sex starfsmenn komu frá Arion, Byr, Íslandsbanka og Landsbanka. Þá lagði Arion banki einnig fram húsnæðið við Sóltún, skrifstofubúnað og tölvur. Stækkun Ráðgjafarstofunnar á afar skömmum tíma er því ekki síst að þakka öllum þeim sem lögðu hönd á plóg og eru þeim færðar bestu þakkir. Án samstarfsins hefði þetta ekki tekist.

### **Starfsmenn og starfsþróun**

Starfsmannafjöldi Ráðgjafarstofu hélst óbreyttur frá stofnun til ársins 2008 en í kjölfar bankahrunsins fjölgaði starfsmönnum um helming. Undir lok ársins 2009 voru starfsmenn 28 talsins sem er allt að fimmföldun frá því sem áður var.

Árið 2009 voru starfsmenn Ráðgjafarstofu eftirtaldir:

*Ásta Sigrún Helgadóttir, forstöðumaður.*  
*Elna Sigrún Sigurðardóttir, staðgengill forstöðumanns.*  
*Ingveldur Fjeldsted, þjónustustjóri.*  
*Margrét Valdimarsdóttir, sviðsstjóri.*  
*Vilborg Ragna Ágústsdóttir, ráðgjafi.*  
*Vigdís Hreinsdóttir, ráðgjafi.*  
*Guðrún Sigurjónsdóttir, ráðgjafi.*  
*Guðrún Karítas Bjarnadóttir, ráðgjafi.*  
*Ingunn Árnadóttir, ráðgjafi.*  
*Þóra Björk Gísladóttir, laganemi, starfaði einnig á árinu.*

Eftirfarandi starfsmenn hófu jafnframt störf á árinu 2009:

*Aðalbjörg Hlín Brynjólfsdóttir, ráðgjafi.*  
*Agnes Vilhelmsdóttir, móttaka og símavarsla.*  
*Anna Þórhallsdóttir, ráðgjafi.*  
*Arna Dungal, móttaka og símavarsla.*  
*Birna Eggertsdóttir, ráðgjafi.*  
*Bryndís Guðrún Knútsdóttir, sérverkefni.*  
*Brynhildur Kr. Aðalsteinsdóttir, laganemi.*  
*Erla Sýlvía Guðjónsdóttir, ráðgjafi.*  
*Eva Dögg Kristbjörnsdóttir, ráðgjafi.*  
*Halla Kr. Ólafsdóttir, ráðgjafi.*  
*Haukur Snær Hauksson, ráðgjafi.*  
*Íris Huld Halldórsdóttir, ráðgjafi.*  
*Kolbrún Garðarsdóttir, lögfræðingur.*  
*Pálmi Rögnvaldsson, lögfræðingur.*  
*Pétur Jónasson, ráðgjafi.*  
*Sara Jasonardóttir, lögfræðingur.*  
*Thelma Guðrún Jónsdóttir, móttaka og símavarsla.*  
*Ólafur Þórisson, ráðgjafi.*  
*Reynir S. Gíslason, ráðgjafi.*  
*Viðar Guðjónsson, ráðgjafi.*  
*Vilhjálmur Þ. Á. Vilhjálmsson, laganemi.*

*Starfsmenn frá bönkunum í Sóltúni:*

*Guðmundur Þórir Þórisson, ráðgjafi frá Landsbankanum.*  
*Martha Kristín Ólafsdóttir, ráðgjafi frá Landsbankanum.*  
*Brynhildur Brynjólfsdóttir frá BYR.*  
*Hanna Dóra Jóhannsdóttir frá Íslandsbanka (1 mánuður).*  
*Ólöf Eiríksdóttir frá Íslandsbanka (1 mánuður).*  
*Bentína Pálsdóttir frá Arion banka.*  
*Ingibjörg Gunnarsdóttir frá Arion banka.*

Árið 2009 var mjög annasamt og mikið álag var á starfsfólki Ráðgjafarstofunnar. Ráðgjafar vinna afar mikilvægt og óeigingjarnt starf. Mikil áhersla er lögð á að starfsfólk geti nýtt ólíka menntun, þekkingu og reynslu í starfi en gerðar eru kröfur til þess að starfsmenn séu sérfræðingar á sviðum sem tengjast greiðsluferfiðleikum. Reglulega eru haldnir starfsmannafundir þar sem ráðgjafarnir miðla upplýsingum sín á milli og ræða atburði liðinna vikna ásamt því sem er fram undan. Meginmarkmið fundanna er að fara yfir innra starf Ráðgjafarstofu, móta verkferla og ræða almennt

um verklag vegna ráðgjafarinnar. Stór hluti starfsfólksins hóf störf á árinu og hefur því gengið mjög vel að komast inn í ný störf. Í júní hófst vinnsla á rafrænum umsóknum í samvinnu við Íbúðalánasjóð. Með nýju verklagi hefur tekist að draga mikið úr notkun pappírs sem gerir vinnslu umsókna hentugri á allan hátt. Einnig er aðgengi almennings að þjónustunni auðveldara.

Til að auka við faglega hæfni í starfi er mikilvægt að starfsfólk Ráðgjafarstofu sækir ýmis námskeið, ráðstefnur, málþing og fundi sem nýtast í starfi. Endurmenntun og fræðsla er afar nauðsynleg fyrir ráðgjafa sem þurfa að halda þekkingu sinni við í umhverfi sem stöðugt tekur breytingum. Ýmsir fagaðilar heimsóttu Ráðgjafarstofu á árinu, bæði í þeim tilgangi að halda fræðslufundi fyrir ráðgjafa en einnig til að kynnst starfsemi og þjónustu stofunnar. Sem dæmi má nefna að stjórnvöld og bankar hafa verið með kynningar á nýjum greiðsluferfiðleikaúrræðum til að styrkja starfsmenn til að veita ráðgjöf og leiðbeina um úrræðin. Þá hélt Þórólfur Matthíasson hagfræðingur erindi um stöðu heimilanna og Þorvaldur Karl Helgason biskupsritari heimsótti Ráðgjafarstofuna og var með handleiðslu um erfið mál. Starfsmenn sóttu morgunverðarfund Velferðarvaktarinnar í nóvember á Grand Hótelum um aðgerðir stjórnvalda við skuldavanda heimilanna og fulltrúar frá Tryggingastofnun komu og voru með kynningu á almannatryggingakerfinu.

### **Skrifstofa**

Þegar Ráðgjafarstofa um fjármál heimilanna var opnuð í febrúar 1996 var fyrsta starfsstöðin í Lækjargötu 4 í Reykjavík en flutti árið 2001 í húsnæði á Suðurlandsbraut 30. Flutt var á núverandi skrifstofu á Hverfisgötu 6 í október 2003 og í dag er starfsemi á þremur hæðum og í fjórum rýmum. Í lok októbermánaðar fluttist móttaka og ráðgjafarþjónusta í nýtt rými á fyrstu hæð hússins. Á sama tíma var starfsstöð Ráðgjafarstofunnar að Sóltúni lögð niður en ákveðið var að halda áfram með ráðgjafarþjónustuna enda mikil ánægja meðal viðskiptavina með bætta þjónustu. Nú þarf ekki lengur að panta viðtal heldur geta viðskiptavinir komist strax að í fyrsta viðtal við ráðgjafa. Í dag er því öll starfsemi Ráðgjafarstofu komin undir sama þak sem rúmar starfsemina mjög vel.

### **Ársfundur Ráðgjafarstofu 3. nóvember 2009**

Ársfundur Ráðgjafarstofu um fjármál heimilanna var að þessu sinni haldinn í Kornhlöðuloftinu á Lækjarbrekku. Böðvar Héðinsson, núverandi formaður framkvæmdastjórnar, var fundarstjóri. Á fundinum kynnti forstöðumaður Ráðgjafarstofu ársskýrsluna fyrir árið 2008. Að þessu sinni var skýrslan einungis prentuð í takmörkuðu upplagi en gefin út á rafrænu formi og er aðgengileg á heimasíðu Ráðgjafarstofunnar. Árni Páll Árnason, félags- og tryggingamálaráðherra, ávarpaði fundinn. Að því loknu fóru fram umræður meðal þeirra sem sóttu fundinn, en það voru fulltrúar samstarfsaðila Ráðgjafarstofu.

### **Fjölmiðlar**

Mikil áhersla er lögð á þátttöku Ráðgjafarstofu í þjóðfélagslegri umræðu um greiðsluferfiðleika og mikið hefur verið leitað til hennar á árinu. Nokkur fjöldi viðtala og tilvitnana í starfsmenn Ráðgjafarstofu hefur birst í fjölmiðlum, jafnt í dagblöðum, sjónvarpi, útvarpi og vefmiðlum. Þá er

vert að minnast sérstaklega á áhuga erlendra fjölmiðla frá öllum heimshornum á efnahagsaðstæðum hér á landi og starfsemi stofunnar, sérstaklega eftir bankahrun. Of langt mál er að telja upp alla fjölmiðlaumfjöllun á árinu en aðallega hefur hún varðað greiðsluferfiðleika, skuldir heimilanna, heimilisbókhald, mikla aðsókn í ráðgjöf, bankahrunið og ný úrræði fyrir heimili í greiðsluvanda.

### **Fjármálafræðsla og forvarnir**

Hluti af starfsemi Ráðgjafarstofunnar er að standa fyrir kynningum og almennri fræðslu um fjármál, greiðsluferfiðleika og starfsemi Ráðgjafarstofunnar. Á árinu 2009 var minna um heimsóknir til grunn- og framhaldsskóla með fjármálafræðslu vegna anna. Sá hluti starfseminnar er mjög mikilvægur og Ráðgjafarstofan hefur margsinnis bent á mikilvægi þess að efla almenna fjármálafræðslu með skyldubundnu námi á öllum skólastigum. Fjármálalæsi er afar mikilvægt en það er getan til að lesa, greina, stjórna og fjalla um fjármálalega þætti sem hafa áhrif á efnahagslega velferð einstaklingsins, eins og kemur fram í könnun Breka Karlssonar á fjármálalæsi framhaldsskólanema. Helstu niðurstöður könnunarinnar sýndu að flestir nemendur voru illa læsir á fjármál.

Að venju voru haldnir fyrirlestrar fyrir nemendur í félagsráðgjöf við Háskóla Íslands. Þá stóð forstöðumaður Ráðgjafarstofu fyrir almennri kynningu á starfsemi stofunnar, m.a. hjá Lögmannafélagi Íslands, Velferðarsviði Reykjavíkurborgar, Alþýðusambandi Íslands, Þjónustumiðstöð Mosfellsbæjar, Fræðslumiðstöð sparisjóðanna og Rauða krossi Íslands, svo nokkrir staðir séu nefndir.

Aukin þekking á fjármálum hefur forvarnargildi og getur komið í veg fyrir alvarlegan greiðsluvanda. Að mati Ráðgjafarstofu er fjármálafræðsla velferðarmál og það að eiga í greiðsluferfiðleikum er mikil skerðing á lífsgæðum. Fæstir sem leita til Ráðgjafarstofunnar eiga varasjóð til að leita í þegar eitthvað bjátar á og harðnar á dalnum. Því er hagar allra að koma á óháðri og almennri fræðslu um áhættu, öryggi og ábyrgð í fjármálum.

### **Samstarf**

Mikil áhersla er lögð á vinnu Ráðgjafarstofu með samstarfsaðilum. Reglulega eru haldnir tengiliðafundir, bæði með starfsmönnum fjármálafyrirtækja og félagsþjónustu sveitarfélaga. Auk þess sækja fundina fulltrúar frá Hjálparstarfi kirkjunnar og Tryggingastofnun ríkisins, svo dæmi séu tekin. Þetta er mikilvægur þáttur í starfsemiinni og áfram verður unnið við að styrkja enn frekar samskiptin og tengslin út á við. Ráðgjafarstofan hefur til margra ára verið aðili að European Consumer Debt Network (ECDN), sem eru evrópsk regnhlífarsamtök um skuldsetningu heimilanna.

## Ráðgjöf

### Þjónusta

Ráðgjafarstofa veitir einkum eftirfarandi þjónustu:

- Einstaklingum og fjölskyldum sem eiga í verulegum greiðsluerfiðleikum og eru komin í þrot með fjármál sín er veitt aðstoð við að öðlast heildaryfirsýn yfir fjármálin og leita leiða til lausnar. Einnig eru gerðar greiðsluáætlanir, valin hentug úrræði og höfð milliganga við lánardrottna í sérstökum tilfellum.
- Að greina ástæður greiðsluvanda og gera tillögur til úrbóta. Að aðstoða við gerð beiðni um heimild til að leita greiðsluáðlögunar.
- Að veita umsækjendum hjálp til sjálfshjálpar. Ráðgjafarþjónusta er veitt alla virka daga milli kl. 9:00 og 16:00.
- Símaráðgjöf ráðgjafa og lögfræðings er veitt alla virka daga kl. 9:00–16:00.
- Netspjall er alla virka daga á sama tíma.

Heimasíða Ráðgjafarstofu var gerð veglegri og aðgengilegri með nýju útliti á árinu 2009 en hana er að finna á slóðinni [www.rad.is](http://www.rad.is). Á heimasvæðinu má nálgast fréttir og greinar er snerta fjárhag heimilanna. Þar er jafnframt veittur ókeypis aðgangur að einfaldri uppsetningu á heimilisbókhalda en með því er hægt að gera raunhæfar áætlanir og meta mögulega greiðslugetu til framtíðar. Á heimasvæðinu er einnig að finna yfirlit um greiðsluerfiðleikaúrræði ásamt fjölda laga og reglugerða. Hægt er að komast í samband við ráðgjafa með netspjalli á afgreiðslutíma en það hefur gefist mjög vel.

Í samvinnu við Íbúðalánasjóð hófst rafræn meðferð og afgreiðsla umsókna, sem er m.a. hluti af framkvæmdaáætlun og stefnu stjórnvalda um upplýsingasamfélagið. Nú er hægt að sækja um ráðgjöf með rafrænni umsókn á heimasvæðinu í gegnum [www.greidsluerfidleikar.is](http://www.greidsluerfidleikar.is). Það er mikil framför því áður var fyrirkomulagið þannig að viðskiptavinir sem búa á höfuðborgarsvæðinu pöntuðu sér tíma í ráðgjöf. Tímapantanir voru oftast símleiðis, í gegnum netspjallið eða tölvupóst. Þegar viðkomandi fékk úthlutað tíma hjá ráðgjafa var hann bókaður. Umsækjandi fékk þá annaðhvort senda umsókn til útfyllingar eða nálgast hana á heimasíðunni. Þeim sem komu af landsbyggðinni gafst kostur á að senda umsókn og fá tillögur sendar til sín í pósti. Það er því mikið framfaraskref að taka í notkun rafrænt umsóknarkerfi. Viðskiptavinir Ráðgjafarstofu, hvar sem er á landinu eða erlendis, geta nú sótt um ráðgjöf með því að fylla út rafræna umsókn og senda öll fylgigögn með í viðhengi.

Fyrsta skrefið í ráðgjöfinni er að fá yfirsýn yfir fjárhagsstöðu viðskiptavinarins áður en gengið er til þess verks að finna lausn á vandanum. Mikil áhersla er lögð á að þeir sem eiga í greiðsluerfiðleikum komi sem fyrst, þ.e. áður en vandinn verður stærri. Að lokinni samstarfsvinnu við ráðgjafa fær viðskiptavinurinn í hendurnar tillögur Ráðgjafarstofu sem hann getur nýtt sér til samninga við lánardrottna sem fá þá heildarmynd af fjárhagsstöðu viðkomandi. Tillögum er beint til

viðskiptavinarins sjálfs en ekki til lánastofnana eða kröfuhafa. Með því er unnið að markmiði Ráðgjafarstofunnar um hjálp til sjálfshjálpar. Niðurstöðum ráðgjafa fylgir fjárhagsyfirlit sem sýnir fjárhagslega stöðu á umsóknardegi ásamt tillögum til úrbóta. Reynt er að hafa formið þannig að viðskiptavinurinn skilji tillögurnar og geti gert lánardrottnum sínum grein fyrir tillögum til lausnar vandanum. Gert er ráð fyrir að viðskiptavinurinn fylgi máli sínu eftir og komi því í framkvæmd en í einstaka tilfellum getur Ráðgjafarstofan þurft að veita frekari aðstoð. Ef almenn greiðsluferfiðleikaúrræði duga ekki til metur ráðgjafi að fengu álit lögfræðings hvort viðkomandi einstaklingur sæki í framhaldi um sértæk úrræði, t.d. greiðsluaðlögun.

Hjá Ráðgjafarstofu ríkir alger trúnaður um það sem fer á milli ráðgjafa og viðskiptavina, enda eru allir starfsmenn bundnir þagnarskyldu í samræmi við lög nr. 70/1996 um réttindi og skyldur starfsmanna ríkisins.

Grundvöllur fjármálaráðgjafar hjá Ráðgjafarstofu eru mánaðarlegar ráðstöfunartekjur viðskiptavinar, þ.e. útborguð laun, vaxta-, húsaleigu- og barnabætur, meðlagsgreiðslur, lífeyrisgreiðslur og svo framvegis. Því næst er reiknaður út framfærslukostnaður fjölskyldunnar og oftast er miðað við viðmiðunarneyslu Ráðgjafarstofunnar ásamt tölulegum upplýsingum frá viðskiptavinum. Þegar lágmarksframfærslukostnaður hefur verið dreginn frá ráðstöfunartekjum liggur fyrir hver greiðslugeta umsækjanda er til að greiða umsamdar fjárskuldbindingar.

**Tafla 1: Neysluviðmiðun Ráðgjafarstofu**

Uppfært í ágúst 2009 skv. vísitölu neysluverðs	Matur og hreinlætisvörur	Tómstundir	Fatakaup	Lækniskostnaður	Ýmislegt	Samtals
Einstaklingur	42.400	2.000	4.300	3.900	2.000	54.600
Hjón	66.100	3.900	8.700	7.900	3.900	90.500
Hjón með 1 barn	83.900	5.900	12.600	11.800	5.900	120.100
Hjón með 2 börn	99.800	7.900	16.600	15.800	7.900	148.000
Hjón með 3 börn	113.700	9.900	20.500	19.700	9.900	173.700
Hjón með 4 börn	125.500	11.800	24.500	23.700	11.800	197.300
Hjón með 5 börn	136.700	13.700	28.200	27.400	13.700	219.700
Hjón með 6 börn	148.500	15.700	32.200	31.300	15.700	243.400
Hjón með 7 börn	160.400	17.600	36.100	35.300	17.600	267.000
Hjón með 8 börn	172.200	19.600	40.000	39.200	19.600	290.600
Hjón með 9 börn	184.100	21.500	43.900	43.100	21.500	314.100
Einstætt foreldri með 1 barn	60.200	3.900	8.300	7.900	3.900	84.200
Einstætt foreldri með 2 börn	76.200	5.900	12.200	11.800	5.900	112.000
Einstætt foreldri með 3 börn	91.000	7.900	16.200	15.800	7.900	138.800
Einstætt foreldri með 4 börn	105.800	9.900	20.100	19.700	9.900	165.400
Einstætt foreldri með 5 börn	119.900	11.800	23.900	23.700	11.800	191.100
Einstætt foreldri með 6 börn	134.600	13.700	27.800	27.400	13.700	217.200
Einstætt foreldri með 7 börn	149.400	15.700	31.700	31.300	15.700	243.800
Einstætt foreldri með 8 börn	164.100	17.600	35.700	35.300	17.600	270.300
Einstætt foreldri með 9 börn	178.800	19.600	39.600	39.200	19.600	296.800
	<b>Kostnaður pr. bill:</b>	<b>35.400</b>	<b>Bleitur pr. barn:</b>	<b>6.900</b>		

## Viðskiptavinir

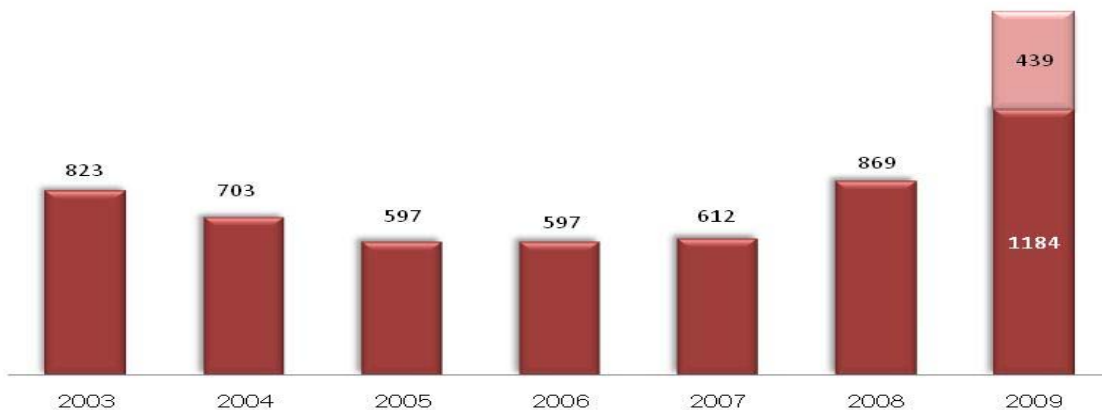
### Ráðgjöf í efnahagsþrengingum

Í kjölfar efnahagshremminga ársins 2008 var fyrirséð að Ráðgjafarstofan annaði ekki eftirspurn eftir ráðgjöf. Því var ákveðið að efla starfsemi stofunnar með því að bæta við ráðgjöfum og lengja opnunartímann. Aðsókn í ráðgjöf vegna greiðsluferfiðleika hefur aldrei verið jafnmikil á ársgrundvelli og á árinu 2009. Í upphafi ársins fór að myndast langur biðlisti eftir viðtali við ráðgjafa og á vormánuðum hafði eftirspurnin þrefaldast. Greinileg þörf var á að efla enn frekar þjónustu við fjölskyldur og einstaklinga í greiðsluferfiðleikum. Ákveðið var að leita eftir auknu fjárframlagi frá samstarfsaðilum Ráðgjafarstofu til að unnt væri að efla starfsemina. Nýtt úrræði var sett á laggirnar og útibú Ráðgjafarstofunnar opnað að Sóltúni 26 og þar með var biðlista eftir viðtali við ráðgjafa eytt. Aðgengi að þjónustu Ráðgjafarstofunnar var stórbætt með tilkomu rafrænnar umsóknar í samstarfi við Íbúðalánasjóð. Viðskiptavinir geta nú sótt um ráðgjöf og skilað inn gögnum á vefsíðunni [www.greiðsluferfideikar.is](http://www.greiðsluferfideikar.is). Það einfaldar umsóknarferlið, sérstaklega fyrir þá viðskiptavinum sem búa á landsbyggðinni og áður sendu umsóknir sínar í almennum pósti. Heimasíða Ráðgjafarstofu fékk upplýftingu á árinu en þar er hægt að nálgast almennar upplýsingar um starfsemina, spjalla við ráðgjafa, sækja umsóknir um almenna ráðgjöf og greiðsluáðlögun ásamt fleiru. Á haustmánuðum var ráðgjafarþjónustan að Sóltúni flutt á Hverfisgötu 6 þar sem starfsemi Ráðgjafarstofu er nú öll til húsa.

Greining umsókna í ársskýrslunni endurspeglar ekki greiðsluvanda allra einstaklinga og heimila í landinu heldur einungis stöðu þeirra sem leitað hafa á náðir Ráðgjafarstofu. Með tilliti til þess er ljóst að lítið má út af bregða hjá mörgum skuldsettum heimilum ef ekki á illa að fara. Djúp niðursveifla í efnahagsmálum þjóðarinnar og fall krónunnar hefur haft þau áhrif að verðlag hefur hækkað sem komið hefur af stað verðbólgu. Verðbólgan er hækkun á vísitölu neysluverðs síðustu 12 mánuði, sem skýrir hækkun á afborgunum verðtryggðra lána. Óhagstætt gengi krónunnar hefur jafnframt gert það að verkum að eftirstöðvar og afborganir lána í erlendri mynt hafa hækkað umtalsvert. Sölutregða á fasteignum og bifreiðum er eitt merki þess að stórlega hefur dregið úr einkaneyslu samhliða minnkandi kaupmætti. Nú horfir svo við að lántakendur sitja jafnan uppi með yfirveðsettar eignir sem þeir ráða ekki við að greiða af og geta með engu móti selt. Ráðgjafarstofa veitir þeim einstaklingum ráðgjöf sem eru í verulegum greiðsluferfiðleikum og mikilvægt starf stofunnar kemur einna helst fram í aðsókn þeirra þúsunda fjölskyldna á Íslandi sem hafa notið endurgjaldslausrar þjónustu hennar frá upphafi.

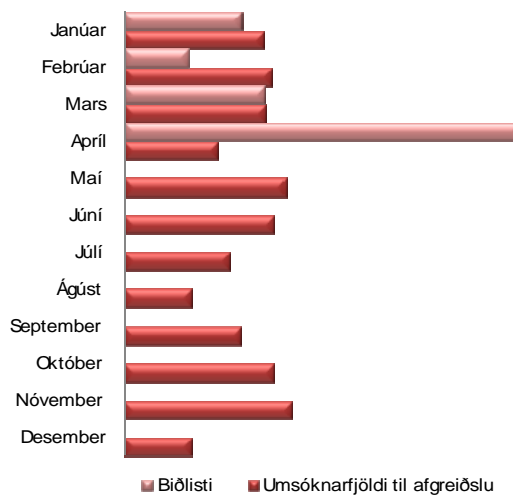
### Fjöldi umsókna og viðskiptavina

Í þessum kafla verður gerð grein fyrir ýmsum tölulegum upplýsingum varðandi þann hóp landsmanna sem leitaði til Ráðgjafarstofu á árinu 2009. Upplýsingar eru unnar út frá viðskiptavinunum sjálfum, þ.e. af umsóknum þeirra og einnig þeim upplýsingum sem viðskiptavinir hafa leyft að afla sé um þá hjá fjármálafyrirtækjum og stofnunum. Þessar upplýsingar eru skráðar og geymdar í gagnagrunni Ráðgjafarstofu. Taka skal fram að auk afgreiðslu umsókna eru ýmis önnur verkefni ótalin, m.a. ýmiss konar ráðgjöf í gegnum síma og komur í ráðgjafarþjónustu sem enda með leiðbeiningum án umsókna. Málafjöldinn gefur því ekki heildarmynd af starfseminni.



**Mynd 1: Umsóknarfjöldi á ári**

Frá stofnun til ársloka 2009 hafa verið afgreiddar um 9600 umsóknir um almenna ráðgjöf frá fjölskyldum í greiðsluferfiðleikum, þ.e. fyrir utan umsóknir um greiðsluaðlögun. Miðað við að fjöldi þeirra sem standa að baki umsóknum sé að meðaltali rúmlega tveir má halda því fram að þetta vandamál hafi komið við 19.200 einstaklinga í landinu. Á árinu 2009 voru teknar til afgreiðslu 1184 almennar greiðsluferfiðleikaumsóknir og 439 umsóknir einstaklinga sem fengu aðstoð við gerð beiðna um heimild til að leita greiðsluaðlögunar. Aldrei hafa verið afgreiddar fleiri umsóknir á ársgrundvelli í sögu Ráðgjafarstofu.

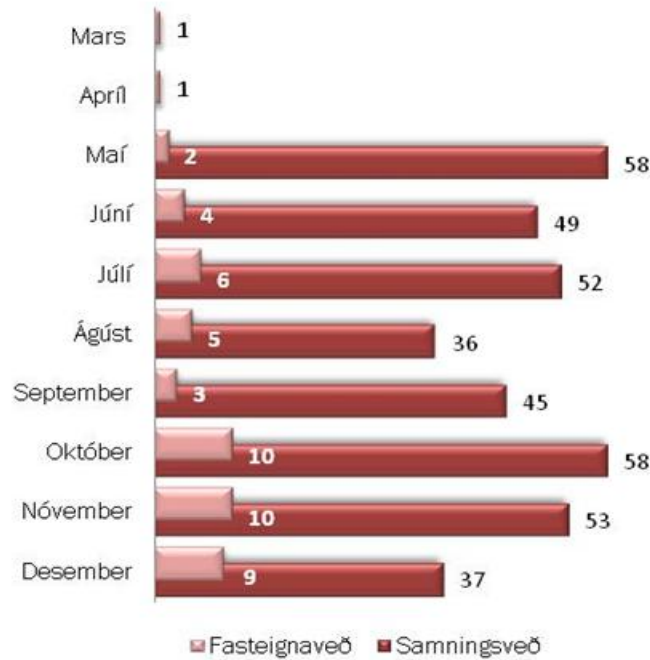


**Mynd 2: Fjöldi umsókna til afgreiðslu á mánuði**

Fyrstu fjóra mánuði ársins var mikil umfræftirspurn eftir viðtali við ráðgjafa. Flestar umsóknir komu til afgreiðslu í nóvember. Ný starfsstöð í Sóltúni var opnuð tímabundið í maí en það eyddi



löngum biðlista í ráðgjöf. Það hægist á umsóknafjöldanum yfir hásumarið en eykst aftur þegar líða fer á haustið.



**Mynd 3: Fjöldi greiðsluaðlögunarmála eftir mánuðum**

Í byrjun sumars hófst afgreiðsla umsókna um sértæk úrræði stjórnvalda. Mikilvægt skilyrði fyrir afgreiðslu umsókna um greiðsluaðlögun er að skuldari hafi áður leitað annarra leiða til að standa í skilum með skuldbindingar sínar. Hafi önnur úrræði ekki reynst fullnægjandi þarf umsækjandi að leggja fram skjöl sem sýna fram á að leitað hafi verið allra leiða sem mögulega eru færar. Það er mjög algengt að umsækjendur fari í fyrstu í gegnum almenna ráðgjöf. Ef ráðgjafi metur fjárhagsaðstæður umsækjanda þannig að hann sé í raun ófær um að standa undir skuldbindingum sínum mælir hann með sértækum úrræðum að fengnu álitu lögfræðings. Dómsmála- og mannréttindaráðuneyti fól Ráðgjafarstofu að annast upplýsingagjöf um tímabundna greiðsluaðlögun fasteignaveðkrafna. Hins vegar veitir Ráðgjafarstofa þeim aðstoð sem þess óska við að gera beiðni sem síðan er send héraðsdómi í því umdæmi þar sem umsækjandi á lögheimili til afgreiðslu umsóknarinnar. Umsóknir um tímabundna greiðsluaðlögun eru einungis lítil hluti af heildarumsóknarfjölda. Samtals var tekin til afgreiðslu 51 umsókn. Umsóknir um greiðsluaðlögun samningskrafna voru mun fleiri en Ráðgjafarstofu var falið að annast endurgjaldslausa aðstoð við gerð beiðna og greiðsluáætlunar áður en beiðnin er lögð inn til afgreiðslu héraðsdóms. Heildarumsóknarfjöldi um greiðsluaðlögun árið 2009 var 439 og af þeim voru 388 umsóknir um greiðsluaðlögun samningsveðkrafna.

Símaráðgjöf ráðgjafa og lögfræðings var veitt alla virka daga og hundruð símtala voru afgreidd á mánuði. Netspjallið sem nálgast má á heimasíðu Ráðgjafarstofu hefur sannað gildi sitt og er mikið notað. Fjöldi fyrirspurna bárust Ráðgjafarstofu í gegnum það á árinu. Þjónustan er með þeim hætti

að viðskiptavinir geta komist í beint netsamband við starfsmenn Ráðgjafarstofu og fengið á auðveldan og fljótlegan hátt ráðgjöf og almennar upplýsingar.

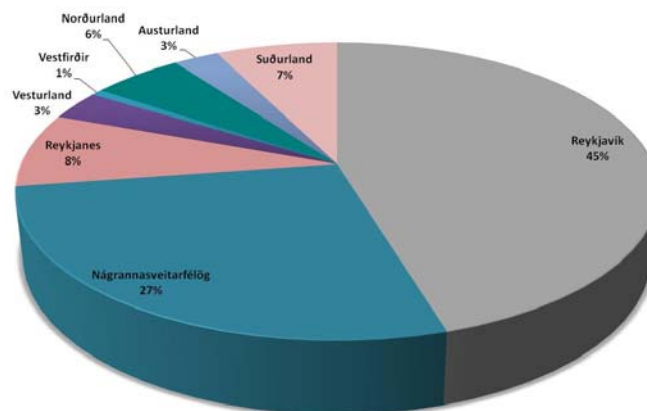
### Búseta

Líkt og áður eru langflestir viðskiptavinir Ráðgjafarstofu búsettir á höfuðborgarsvæðinu, eða 72% allra umsækjenda. Það hlutfall hefur verið mjög svipað á milli ára. Þó hefur umsóknunum frá nágrannasveitarfélögum fjölgað heldur meira. Íbúar á landsbyggðinni nýta sér símaráðgjöfina, netspjallið og einnig þann möguleika að senda rafræna umsókn um ráðgjöf til Ráðgjafarstofu.

**Tafla 2: Umsóknir eftir landshlutum**

Umsóknir eftir landshlutum	Fjöldi 2009	Hlutfall 2009	Fjöldi 2008	Hlutfall 2008	Hlutfall 2007	Hlutfall 2006
Reykjavík	534	45%	455	53%	56%	57%
Nágrannasveitarfélög	321	27%	176	20%	23%	18%
Reykjanes	95	8%	65	8%	5%	6%
Vesturland	38	3%	15	2%	2%	2%
Vestfirðir	8	1%	10	1%	2%	1%
Norðurland	64	6%	89	10%	7%	8%
Austurland	32	3%	19	2%	0%	2%
Suðurland	86	7%	38	4%	5%	6%
<b>Samtals</b>	<b>1178</b>	<b>100%</b>	<b>867</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>

Sex umsóknir um ráðgjöf bárust frá viðskiptavinum búsettum erlendis. Í töflu 2 er ekki tekið tillit til þeirra umsókna sem hlutfalls af umsóknafjölda. Flestar umsóknir fyrir utan höfuðborgarsvæðið koma af Reykjanesi og Suðurlandi. Umsóknafjöldi frá Suður- og Vesturlandi hefur meira en tvöfaldast frá fyrra ári.



**Mynd 4: Umsóknir eftir landshlutum**

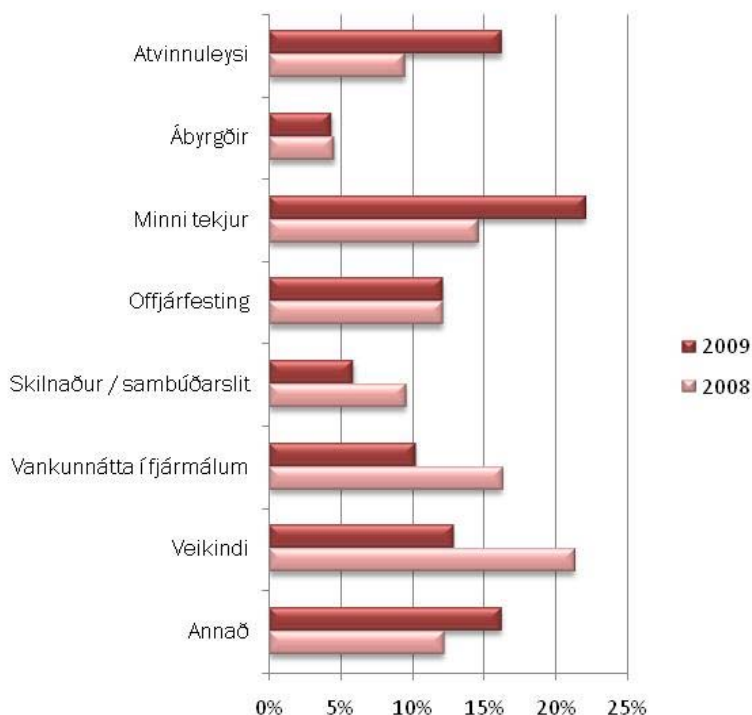
**Ástæður greiðsluferfiðleika**

Á umsókn um ráðgjöf er óskað eftir því að umsækjandi nefni hvað hann telji vera ástæðu greiðsluferfiðleika sinna. Algengt er að nefndar séu fleiri en ein ástæða, til dæmis veikindi og tekjuminnkun. Í töflu 3 koma fram þær ástæður sem viðskiptavinir nefndu oftast árið 2009.

**Tafla 3: Ástæður greiðsluferfiðleika**

Ástæður að mati viðskiptavina á greiðsluvanda	Fjöldi 2009	Hlutfall 2009
Atvinnuleysi	401	16%
Ábyrgðir	108	4%
Minni tekjur	545	22%
Offjárfesting	299	12%
Skilnaður / sambúðarslit	146	6%
Vankunnátta í fjármálum	252	10%
Veikindi	317	13%
Annað	400	17%

Mikil breyting hefur orðið frá fyrra ári. Nú nefna viðskiptavinir minni tekjur og atvinnuleysi helst sem þær ástæður sem skapað hafa greiðsluferfiðleika en áður voru það veikindi og vankunnátta í fjármálum sem ollu greiðsluvanda fólks. Í flestum tilfellum nefna einstaklingar tekjuminnkun vegna skerts starfshlutfalls eða annarra sambærilegra breytinga á starfi. Vegna sérstakra aðstæðna á vinnumarkaði sem rekja mátti til bankahrunsins í október 2008 var heimiluð breyting á lögum um atvinnuleysistryggingar nr. 54/2006 um að heimilt væri að greiða atvinnuleysisbætur á móti skertu starfshlutfalli. Þeim fjölgaði því mikið sem fengu atvinnuleysisbætur á móti minnkuðu starfshlutfalli. Atvinnurekendur fóru margir hverjir þá leið að halda fólki í starfi á lægri launum fremur en að grípa til uppsagna. Starfshlutfallið þarf að hafa lækkað um 20% hið minnsta og starfsmaðurinn þarf að halda að lágmarki 50% starfi. Í 16% tilvika nefna viðskiptavinir atvinnumissi sem ástæðu greiðsluvandans. Atvinnuástandið versnaði mjög hratt á árinu 2009 og hefur aldrei mælst jafn hátt eða að jafnaði um 8%. Atvinnuleysi karla hefur verið meira en meðal kvenna. Mest var atvinnuleysið í byggingariðnaði, sölu- og þjónustustörfum. Stór hluti vinnuafls hefur flust af landi brott í þeirri von að fá vinnu á erlendri grundu. Atvinnuleysi jókst hvað mest á höfuðborgarsvæðinu og á Suðurnesjum.



**Mynd 5: Ástæður greiðsluvanda**

Veikindi og offjárfesting eru jafnframt algengar ástæður. Margir sem sjá fram á að lenda í verulegum greiðsluferfiðleikum upplifa mikinn kvíða og áhyggjur af framtíðinni. Í 13% tilvika nefna viðskiptavinir veikindi sem ástæðu greiðsluvanda. Ráðgjafar hafa orðið varir við að fólk í greiðsluvanda sem leitar til Ráðgjafarstofu ræðir oft um að því finnist það vita lítið um fjármál. Það hafi jafnframt ekki gert sér grein fyrir þeim skuldbindingum sem það tók sér á hendur og afleiðingum þeirra. Í 10% tilvika nefna viðskiptavinir ástæðuna vankunnáttu í fjármálum. Í öðrum óskilgreindum tilvikum nefna viðskiptavinir hækkun á vöruverði, þyngri greiðslubyrði lána, óhagstætt gengi krónunnar og bankahrún svo fátt eitt sé nefnt.

### ***Tillögur til lausnar greiðsluferfiðleikum***

Starfsmenn Ráðgjafarstofu reyna eftir fremsta megni að leita úrræða og lausna sem henta þeim sem eiga í greiðsluferfiðleikum. Tillögur ráðgjafa til viðskiptavina geta verið eins misjafnar og málin eru mörg. Ráðgjafi þarf að meta málið í heild sinni og ákveða hvað hann telur þjóna hagsmunum viðskiptavinarins og lánardrottins best. Einnig þarf að meta ýmis atriði eins og aðstæður viðskiptavinar og getu viðkomandi til að leysa vandann. Það getur verið nauðsynlegt að draga úr framfærslukostnaði, auka vinnu, selja eignir, sækja um ýmiss konar ívilnanir eða bótagreiðslur. Einnig getur þurft að vísa viðskiptavinum á félagsþjónustu sveitarfélaga, Tryggingastofnun ríkisins, stéttarfélög eða félagasamtök og líknarfélög. Þá þarf í sumum tilfellum að vísa á ábyrgðarmenn. Í raun er um samspil margra þátta að ræða varðandi hvernig tillögurnar hljóða og þá ráða félags- og

fjárhagslegar aðstæður viðskiptavina, greiðslugeta, greiðsluvilji, skuldasetning og samningsvilji kröfuhafa mestu. Ráðgjöfin miðar að hjálp til sjálfshjálpar og því er undir viðskiptavinunum komið hvort tillögunum er framfylgt eða ekki.

**Tafla 4: Tillögur ráðgjafa til lausnar greiðsluvanda**

Tillögur ráðgjafa til lausnar greiðsluvanda	Fjöldi 2009	Hlutfall 2009
Ábyrgðarmenn	68	3%
Félagsþjónusta sveitarfélaga	33	2%
Frestun á greiðslum	462	23%
Frjáls sala	176	9%
Samkomulag	350	18%
Skuldbreytingar	352	18%
Nauðungarsamningar til greiðsluaðlögunar	348	17%
Tímabundin greiðsluaðlögun fasteignaveðkrafna	116	6%
Engar tillögur	41	2%
Annað	43	2%

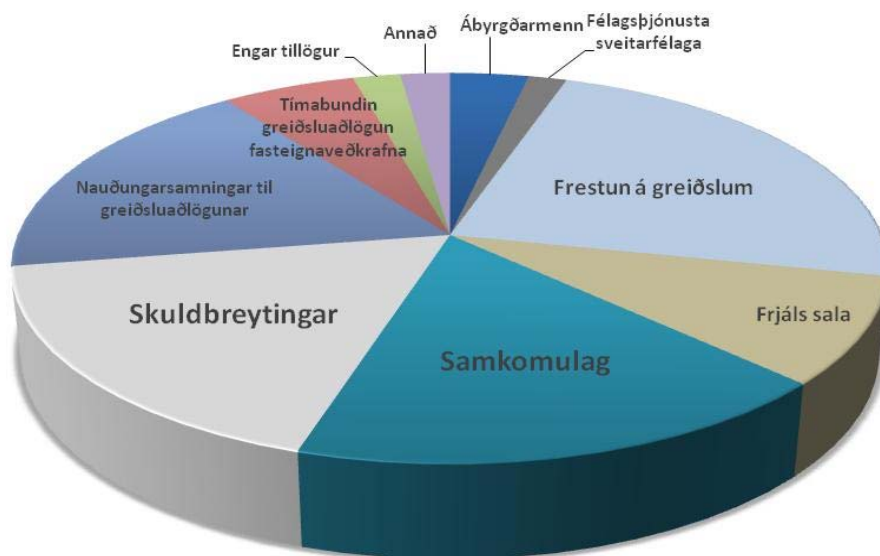
Í töflu 4 má sjá hversu mismunandi tillögurnar eru sem ráðgjafar leggja til við úrlausn greiðsluferfiðleikamála. Hvað varðar almenn úrræði leggja ráðgjafar í flestum tilvikum til að skuldarar sækji um tímabundna greiðslufrestun lána. Það stafar helst af því að greiðsluferfiðleikamálum Íbúðalánasjóðs er m.a. vísað til Ráðgjafarstofu þar sem sótt er um frestun á lánum í eitt ár í senn. Í framhaldi af því er Íbúðalánasjóði heimilt að veita einstaklingum frestun á lánagreiðslum. Aðrar fjármálastofnanir hafa sjálfar tekið afstöðu til þess hvort frysting er veitt. Ef skuldari er í verulegum greiðsluvanda og í raun kominn í þrot með sín fjármál eða mál telst að öðru leyti umfangsmikið hafa fjármálastofnanir vísað viðskiptavinum sínum í ráðgjöf til Ráðgjafarstofu.

Algengt er að ráðgjafi leggi til að leitað sé samninga við kröfuhafa og að lánum sé skuldbreytt. Þá reynir mjög á samningsvilja kröfuhafa og því er mikilvægt að þeir hafi heildaryfirsýn yfir mál viðkomandi lántaka. Í þeirri vinnu getur hjálpað að hafa í höndunum tillögur og fjárhagsyfirlit frá Ráðgjafarstofu. Í apríl var undirritað samkomulag stjórnvalda við Samtök fjármálafyrirtækja, Landssamtök lífeyrissjóða, Íbúðalánasjóð og skilanevnd SPRON um samræmda beitingu greiðsluferfiðleikaúrræða gagnvart einstaklingum og heimilum með fasteignaveðlán. Þar var meðal annars kveðið á um rýmri heimildir um skuldbreytingu vanskila, frestun á greiðslum og lengingu lánstíma. Samkvæmt samkomulaginu ber kröfuhöfum að leitast við að tryggja lántakendum þau greiðsluferfiðleikaúrræði sem eiga við í hverju tilfelli fyrir sig, svo lengi sem reglur þeirra heimila.

Minna hefur borið á því að viðskiptavinum sé ráðlagt að leita til félagsþjónustu sveitafélaga. Ástæða þess gæti verið sú að meiri fjölbreytileiki er í viðskiptamannahópi Ráðgjafarstofunnar en áður var. Ef augljóst þykir að skuldari er um fyrirséða framtíð ófær um að standa í skilum með skuldir sínar og önnur tiltæk greiðsluferfiðleikaúrræði duga ekki til koma ráðgjafar með tillögu að sértækum úrræðum.

Með nauðasamningum til greiðsluáðlögunar gilda hinar almennu reglur gjaldþrotaskiptalaga með ákveðnum frávikum. Það þarf ekki að leggja fram frumvarp til nauðasamnings heldur er nægjanlegt að leggja fram greiðsluáætlun. Um þvingaða nauðasamninga er að ræða sem kröfuhöfum ber að ganga að, ef umsjónarmaður skuldara tekur ákvörðun um að mæla með henni. Ráðgjafarstofa veitir endurgjaldsloausa aðstoð við gerð beiðni og greiðsluáætlunar áður en mál skuldara er lagt fram fyrir héraðsdóm. Með greiðsluáðlögun má kveða á um algjöra eftirgjöf skulda, hlutfallslega lækkun þeirra, gjaldfrest þeirra, greiðslu með hlutdeild í svokallaðri afborgunarfjárhæð í einu lagi eða með ákveðnu millibili, breytt form á greiðslu eða fernt það síðastnefnda allt í senn.

Tímabundin greiðsluáðlögun fasteignaveðkrafna tekur til lögveðskrafna sem fallnar eru í gjalddaga, sammingsveðkrafna þar sem greiðsluskuldbinding hvílir á eiganda fasteignarinnar og krafna sem tryggðar eru með fjárnámi í fasteigninni. Tímabundin greiðsluáðlögun getur varað í allt að fimm ár og greiðir skuldari þá afborganir sem hann ræður við að greiða. Fastar mánaðarlegar greiðslur eru aldrei lægri en sem nemur hóflegri húsaleigu á almennum markaði fyrir þá fasteign sem um ræðir. Þeim hluta afborgana sem skuldarinn getur ekki staðið skil á er frestað í þann tíma sem greiðsluáðlögunin varir og leggst við ógjaldfallinn höfuðstól lánsins. Lánstíminn lengist því um þann tíma sem greiðsluáðlögunin stendur.



**Mynd 6: Tillögur til lausnar á greiðsluvanda**

Afgreiðsla umsókna um ráðgjöf vegna greiðsluerfiðleika endar ekki alltaf á tillögu ráðgjafa um almenn eða sértæk úrræði. Í einstaka tilfellum, eða um 2% umsókna, má ætla að engin úrræði eigi við. Þeir viðskiptavinir sem ekki skila inn tilskildum gögnum með umsókn sinni um ráðgjöf geta heldur ekki vænst viðeigandi tillögu til úrbóta af hendi ráðgjafa. Þótt sérstökum úrræðum fyrir

einstaklinga í fjárhagsvanda hafi verið fjölgað verður ekki litið framhjá því að mikil tregða er í sölu á fasteignum og ökutækjum og jafnframt eru möguleikar viðskiptavina til að auka við sig atvinnu jafnvel takmarkaðir.

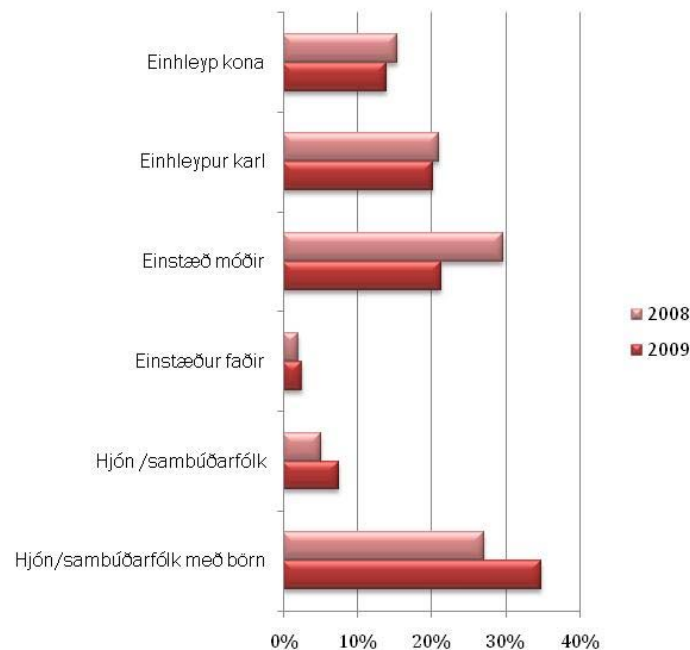
### Félagslegar aðstæður

Í umsókn um ráðgjöf gefa viðskiptavinir upp ýmsar upplýsingar um sig, m.a. félagslegar aðstæður sínar svo sem fjölskyldugerð, atvinnustöðu, húsnæðisaðstæður o.fl.

### Fjölskyldugerð

Tafla 5: Fjölskyldugerð

Fjölskyldugerð	Fjöldi 2009	Hlutfall 2009	Fjöldi 2008	Hlutfall 2008
Einhleyp kona	164	14%	134	15%
Einhleypur karl	239	20%	182	21%
Einstæð móðir	252	21%	257	30%
Einstæður faðir	30	3%	17	2%
Hjón/sambúðarfólk	88	7%	44	5%
Hjón/sambúðarfólk með börn	411	35%	235	27%
<b>Samtals</b>	<b>1184</b>	<b>100%</b>	<b>869</b>	<b>100%</b>



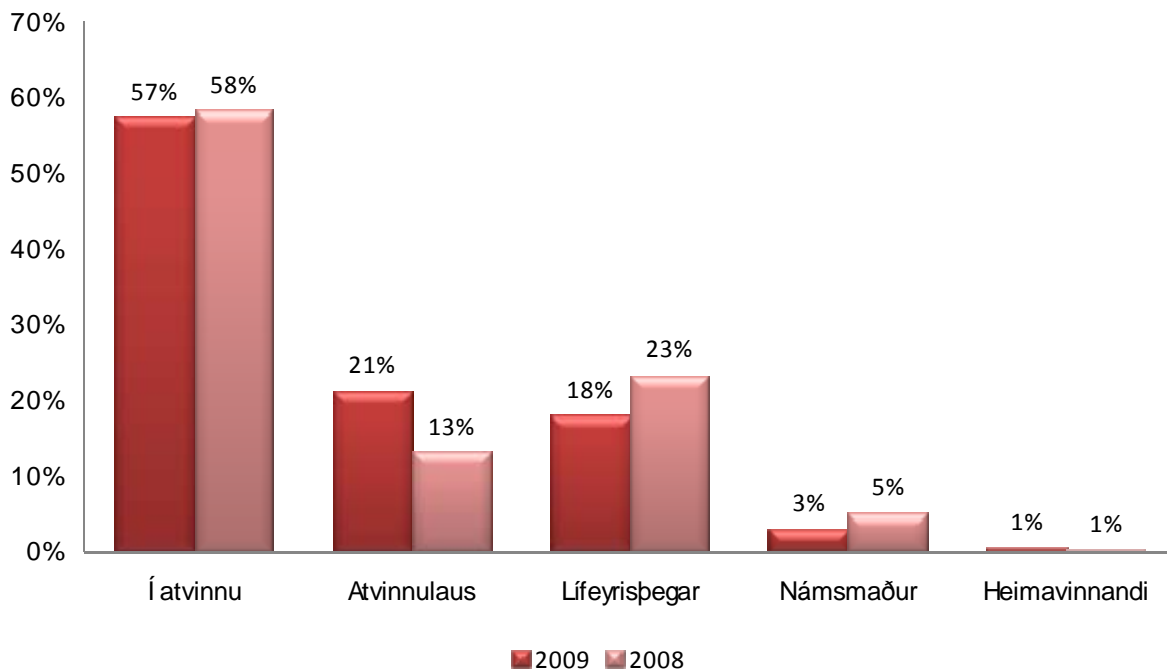
Mynd 7: Fjölskyldugerð

Allt frá stofnun Ráðgjafarstofu hafa einstæðar mæður verið stærsti einstaki hópur viðskiptavina stofunnar eða um 30% þeirra sem leita sér ráðgjafar. Nú hefur orðið breyting á því hlutfallslega fækkar í hópi einstæðra mæðra en mikil aukning verður í hópi hjóna og sambúðarfólks með börn, sem jafnframt er stærsti viðskiptavinahópur Ráðgjafarstofu.

Aldrei áður hafa hjón og sambúðarfólk með börn verið stærsti viðskiptavinahópurinn. Umsækjendur í hópi einhleypra karla sem leita til Ráðgjafarstofunnar eru fleiri en í hópi einhleypra kvenna. Einstæðir feður eru ásamt hjónum og sambúðarfólki í miklum minnihluta viðskiptavina.

### Atvinnustaða

Þegar litið er til atvinnustöðu þeirra sem leita til Ráðgjafarstofunnar kemur í ljós að rúmlega helmingur allra viðskiptavina er í vinnu eða 57%. Þeir viðskiptavinir sem samið hafa um skert starfshlutfall við sinn vinnuveitanda falla í hóp þeirra sem eru með vinnu.



Mynd 8: Atvinnustaða

Hlutfallslega fækkar í hópi námsmanna sem nú eru aðeins 3% allra viðskiptavina. Hópur atvinnulausra viðskiptavina hefur tvöfaldast á milli ára og eru þeir nú 21% allra viðskiptavina.



Tafla 6: Atvinnustaða

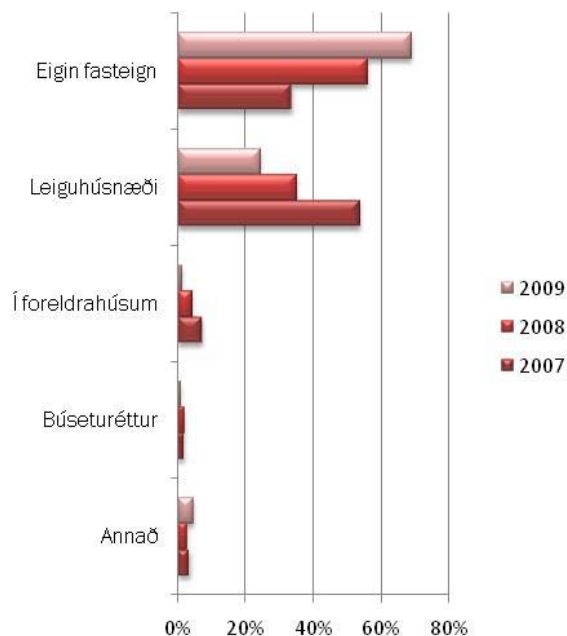
Atvinnustaða	Fjöldi 2009	Hlutfall 2009	Fjöldi 2008	Hlutfall 2008
Í atvinnu	966	57%	668	58%
Atvinnulaus	357	21%	150	13%
Lífeyrisþegar	301	18%	268	24%
Námsmaður	50	3%	59	5%
Heimavinnandi	9	1%	3	0%
<b>Samtals</b>	<b>1683</b>	<b>100%</b>	<b>1148</b>	<b>100%</b>

*Húsnæðisaðstæður*

Tafla 7: Húsnæðisaðstæður

Húsnæðisaðstæður	Fjöldi 2009	Hlutfall 2009	Hlutfall 2008	Hlutfall 2007
Eigin fasteign	816	69%	56%	34%
Leiguhúsnæði	291	25%	35%	54%
Í foreldrahúsum	14	1%	4%	7%
Búseturéttur	9	1%	2%	2%
Annað	54	4%	3%	3%
<b>Samtals</b>	<b>1184</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>

Viðskiptavinir Ráðgjafarstofu á árinu 2009 bjuggu flestir í eigin húsnæði. Því hefur orðið mikil breyting á húsnæðisaðstæðum viðskiptavina ef litið er til fyrri ára þegar helmingur viðskiptavina var á leigumarkaði.



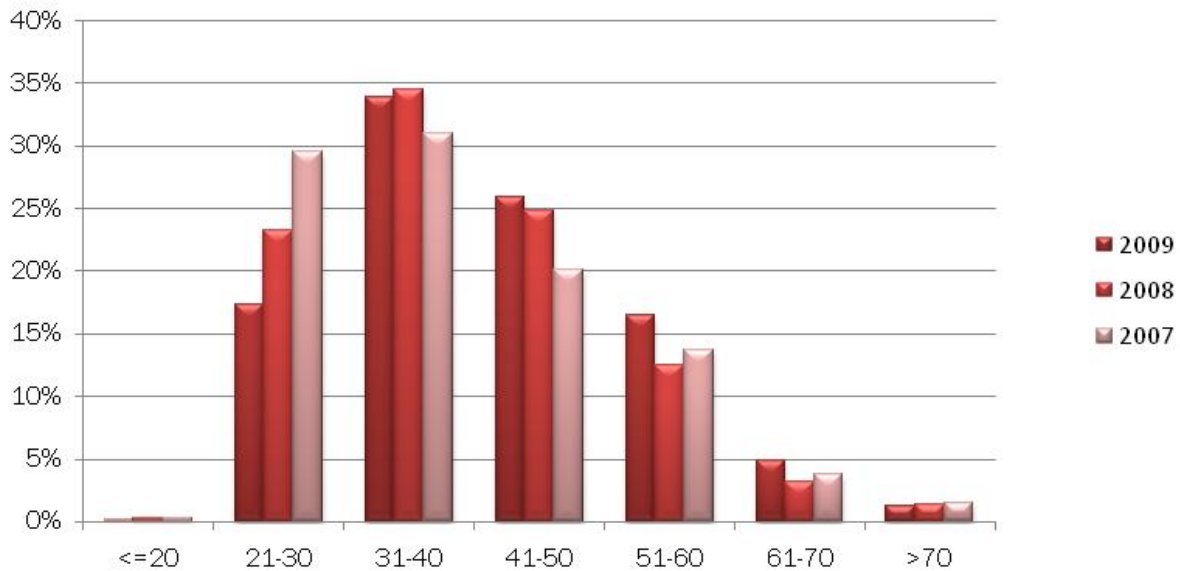
**Mynd 9: Húsnæðisaðstæður**

Greiðari aðgangur almennings að lánsfé til húsnæðisкупа á betri kjörum og með rýmri veðheimild, allt að 90–100% veðsetningarhlutfalli, hefur gert fjármögnun til купа á húsnæði auðveldari. Þá hækkaði leiguverð samhliða hækkanði húsnæðisverði en húsaleigubætur stóðu í stað. Það hefur því á vissan hátt verið hagkvæmara fyrir leigjendur að festa kaup á eigin húsnæði en að leigja.

### Aldur

**Tafla 8: Aldur**

Aldur	Fjöldi 2009	Hlutfall 2009	Hlutfall 2008	Hlutfall 2007
<=20	2	0%	0%	0%
21-30	292	17%	23%	30%
31-40	572	34%	35%	31%
41-50	436	26%	25%	20%
51-60	278	17%	13%	14%
61-70	82	5%	3%	4%
>70	21	1%	1%	1%
<b>Samtals</b>	<b>1683</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>



Mynd 10: Skipting eftir aldurshópum

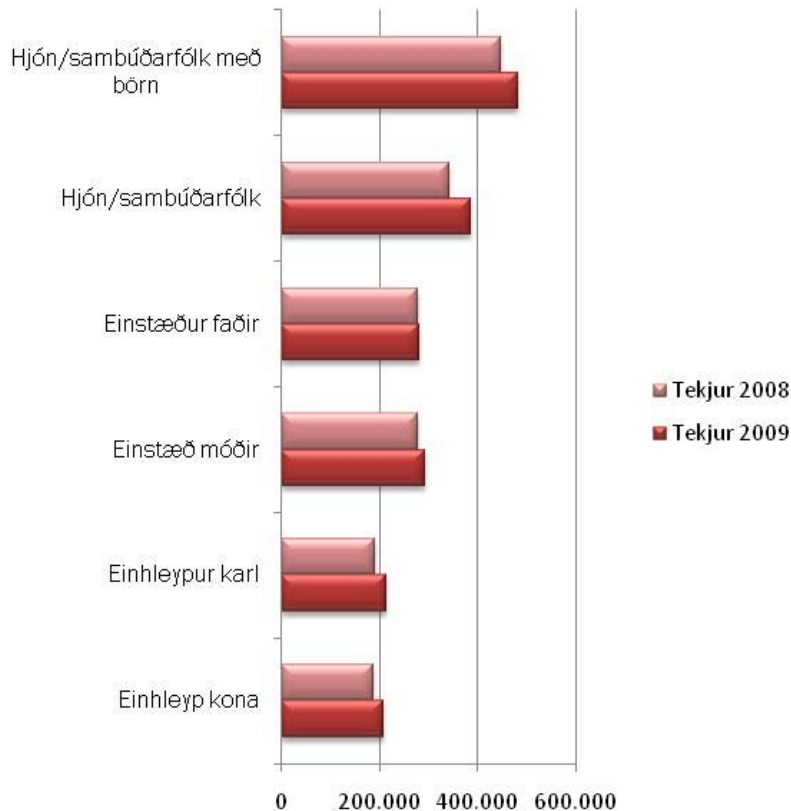
Á árinu 2009 voru flestir viðskiptavinir Ráðgjafarstofunnar á aldrinum 31–40 ára líkt og undanfarin ár. Aldurshóparnir 21–30 ára og 41–50 voru nánast jafnstórir árið 2008, eða um 23–25% af heildinni. Talsvert hefur fjölgað í aldurshópnum 41–50 ára frá fyrra ári sem nú er um 26% allra viðskiptavina. Hins vegar er aldurshópurinn 21–30 ára einungis um 17% en var áður hlutfallslega stærri miðað við aðra aldurshópa. Einstaklingar á þrítugs- og fertugsaldri eru sérstaklega skuldsettir. Þessir tveir hópar eru með þyngstu greiðslubyrðina og flest börn á sínu framfæri. Hins vegar má ætla að þeir eigi góða möguleika á að vinna sig út úr greiðsluvandanum. Það er hins vegar uggvænleg þróun að sjá aukningu í eldri aldurshópum. Einstaklingar á aldrinum 51–70 ára eru nú um 22% allra viðskiptavina en voru áður um 16%. Tveir viðskiptavinir voru á tvítugsaldri og 21 yfir sjötugu.

## Ráðstöfunartekjur

Tafla 9: Ráðstöfunartekjur eftir fjölskyldugerð

Fjölskyldugerð	Fjöldi 2009	Hlutfall 2009	Tekjur 2009	Tekjur 2008
Einhleyp kona	144	13%	208.132	187.982
Einhleypur karl	198	18%	213.404	190.593
Einstæð móðir	227	21%	293.104	276.804
Einstæður faðir	28	3%	280.081	277.544
Hjón/sambúðarfólk	83	8%	385.295	341.655
Hjón/sambúðarfólk með börn	407	37%	483.146	445.631
<b>Samtals</b>	<b>1087</b>	<b>100%</b>		

Af 1184 umsóknum var ekki tekið tillit til 97 þeirra þar sem ekki voru tilgreindar tekjur umsækjanda. Ráðstöfunartekjur eru launagreiðslur að frádreginni staðgreiðslu skatta og lífeyrisgjalda. Þá er ekki aðeins átt við laun heldur einnig lífeyri/bætur, meðlag, mæðra- og feðralaun, barnabætur, húsaleigubætur, vaxtabætur svo og aðrar tekjur, hverjar sem þær kunna að vera. Hækkun ráðstöfunartekna á milli ára á sér einna helst þá skýringu að talsverð breyting hefur orðið á viðskiptamannahópnum á milli ára.



**Mynd 11: Ráðstöfunartekjur eftir fjölskyldugerð**

Einhleypar konur eru sem fyrr með lægstu ráðstöfunartekjurnar. Hjón og sambúðarfólk með börn er með talsvert hærri meðaltekjur en sami hópur án barna. Í hópi hjóna og sambúðarfólks sem eru ekki með börn er gjarnan ungt fólk sem er í námi eða er að feta sín fyrstu spor á almennum vinnumarkaði. Í sama hópi er eldra fólk sem ekki er lengur með börn á sínu framfæri.

## Skuldir heimilanna

Viðskiptavinir Ráðgjafarstofu eru flestir á fertugsaldri, hjón/sambúðarfólk með börn sem býr í eigin húsnæði og er á vinnumarkaði. Greiðsluerfiðleikar stafa einna helst af tekjulækkun og atvinnuleysi. Áður voru einstæðar mæður stærsti einstaki hópurinn en það hefur nú breyst og sambúðarfólk með börn er mun fleira eða 35% allra viðskiptavina. Fasteignaeigendur eru 70% allra þeirra sem fá fjármálaráðgjöf en áður voru flestir í leiguhúsnæði.

Verðbólguáhrif eru viðvarandi vandi í efnahagskerfinu hér á landi og koma mjög illa niður á skuldsettum heimilum. Víki verðbólgan meira en 1,5% frá settu verðbólguþröngu Seðlabankans, sem er 2,5%, ber bankanum að bregðast við, m.a. með hækkun stýrivaxta. Stýrivextir eru helsta stjórnþætti Seðlabankans til að hemja verðbólgu og takmarka peningamagn í umferð. Þeir hafa jafnframt með óbeinum hætti áhrif á vaxtahækkunir bankanna á óverðtryggðum skammtímalánum. Yfirdráttarskuldir geta verið sérstaklega þung byrði fyrir heimili í skuldavanda því vextir eru reiknaðir mánaðarlega. Lán með sjálfsskuldarábyrgð og yfirdráttarskuldir hafa aukist um helming á milli ára. Veruleg hækkun hefur orðið á neysluskuldum á milli ára. Í flestum tilfellum eru vextir skammtímalána mun hærri en vextir annarra lána. Greiðslukortaskuldir hafa nær tvöfaldast á milli ára.

Vísitala neysluverðs er mælikvarði á verðbólgu. Hagstofa Íslands safnar saman upplýsingum um verðlag á ákveðnu tímabili hvers mánaðar. Því næst er reiknuð vísitala notuð til verðtryggingar sparifjár og lánsfjár næsta mánuð á eftir. Hækkun verðlags hefur því áhrif til hækkunar á afborgunum og vöxtum af verðtryggðum lánum. Þegar verðbólgan er mikil hækka eftirstöðvar verðtryggða lána hratt, samhliða hækkanði vísitölu. Stærsti hluti skulda heimilanna er verðtryggðar húsnæðisskuldir. Í töflu 10 kemur fram að eftirstöðvar lána með veði í eigin fasteign og lán með veði í eign þriðja aðila hækkuðu um 140% á milli ára.

Þegar vextir hækka eru lán í erlendri mynt á lægri vöxtum ákjósanlegur útlánakostur. Hins vegar fylgir því mikil gengisáhætta að taka erlent lán til að fjárfesta í innlendum eignum, sérstaklega þegar gengi innlenda gjaldmiðilsins getur veikt. Fjárhagsstaða þeirra einstaklinga sem leitað hafa til Ráðgjafarstofu með erlend fasteigna- og bílalán er oft mjög alvarleg. Í mörgum tilvikum er ekki nokkur leið fyrir lántakendur að standa undir afborgunum þessara lána. Í töflu 10 kemur fram að fjármögnunarhluti heimilanna til bílakaupa hefur tvöfaldast á milli ára eða um 99%. Bílalán í erlendri mynt skýra þessa miklu aukningu að mestum hluta en gengistryggð lán hafa hækkað samfara gengisfalli krónunnar.

Undir vangoldin opinber gjöld falla ýmsir skattar og gjöld sem lögð eru á einstaklinga. Jafnframt er um að ræða skuldir sem tilkomnar eru vegna atvinnurekstrar á eigin kennitölu. Hér getur verið um að ræða t.d. virðisaukaskatt, fasteignagjöld, bifreiðagjöld, dómssektir, sakarkostnað, ýmis launatengd gjöld, lögreglusektir og meðlagsskuldir. Í töflu 10 kemur fram að vangoldin opinber gjöld hafa hækkað umtalsvert á milli ára eða um 160%.

Undir aðrar skuldir falla t.d. áskriftargjöld, síminn, netið, rafmagn, hiti, húsaleiga, endurgreiðslukrafa Tryggingastofnunar ríkisins vegna ofgreiðslu bóta, kaupsamningsgreiðslur, iðgjöld og persónulegar skuldir svo eitthvað sé nefnt. Mesta hækkun eftirstöðva skulda er aðrar skuldir sem hafa nær fjórfaldast á milli ára eins og fram kemur í töflu 10.

**Tafla 10: Eftirstöðvar eftir tegundum skulda**

Tegundir skulda	Eftirstöðvar 2009	Hlutfall 2009	Eftirstöðvar 2008	Hlutfall 2008	Hækkun á milli ára
Fasteignaveðlán	23.280.166.240	74,18%	9.740.153.006	68,51%	139,0%
Lán með lánsveð	1.381.829.727	4,40%	573.831.882	4,04%	140,8%
Önnur lán með persónuábyrgð	2.909.714.454	9,28%	1.951.073.571	13,72%	49,1%
Bílalán	1.945.729.958	6,20%	978.620.959	6,89%	98,8%
Fjöl- og raðgreiðsluskuldir	171.386.731	0,55%	108.454.855	0,76%	58,0%
Kreditkortaskuldir	233.650.630	0,74%	98.372.019	0,69%	137,5%
Vangoldin opinber gjöld	48.443.694	0,15%	18.619.086	0,13%	160,2%
Námslán	1.154.384.831	3,68%	683.051.739	4,80%	69,0%
Aðrar ótilgreindar skuldir	257.385.263	0,82%	65.173.433	0,46%	294,9%
<b>Samtals</b>	<b>31.382.691.528</b>	<b>100%</b>	<b>14.217.350.550</b>	<b>100%</b>	<b>120,7%</b>

Ef eftirstöðvar eftir tegundum skulda eru skoðaðar sérstaklega má sjá gríðarlega aukningu á milli ára eða um rúm 120%. Heildarskuldir viðskiptavina, samanlagðar eftirstöðvar og vanskil, jukust um 117,11% á milli ára sem er mun meiri aukning en hækkun verðbólgu fyrir sama tímabil.

Kaupmáttur launa hefur rýrnað undanfarið ár því laun eru ekki verðtryggð og svigrúm til launahækkana hefur verið takmarkað. Áhrifamikill þáttur í erfiðri fjárhagsstöðu heimilanna er vaxandi skulda- og greiðslubyrði vegna hárra vaxta, veikrar krónu, hækkun verðlags og áhrifa verð- og gengistryggingar á lánum skuldara. Viðskiptavinir Ráðgjafarstofu koma flestir í ráðgjöf þegar greiðsluvandinn er orðinn verulegur. Það er því yfirleitt ekki fyrr en með ráðgjöf að viðeigandi úrræða er leitað. Aukin vanskil eru kostnaðarsöm og almennum úrræðum fækkar í kjölfarið. Vanskil eru fljót að vinda upp á sig þegar tekjur lækka verulega, t.d. vegna atvinnuleysis, veikinda eða þegar skuldbindingar eru of miklar.

Í töflu 11 kemur fram að vanskil hækkðu samtals um 99% sem er talsverð aukning frá árinu 2008 þegar hækkunin var 59,2%.

Mesta hækkun vanskila eftir tegund lána var vegna bílalána, þar sem vanskil hafa margfaldast á milli ára.

Mikil aukning er á vanskilum vegna fasteignaveðlána, kreditkortaskulda og raðgreiðsluskulda frá fyrra ári líkt og kemur fram í töflu 11. Það verður að teljast afar óhagstæð þróun á milli árunna 2008 og 2009 hvað vanskil hafa hækkað mikið.

Heildarskuldir á umsókn árið 2009 voru að meðaltali 31.443.328 kr.

**Tafla 11: Vanskil eftir tegundum skulda**

Tegundir skulda	Vanskil 2009	Hlutfall 2009	Vanskil 2008	Hlutfall 2008	Hækkun á milli ára
Fasteignaveðlán	1.820.585.106	31,1%	658.459.528	22,5%	176,5%
Lán með lánsveði	98.562.358	1,7%	47.955.682	1,5%	105,5%
Önnur lán með persónuábyrgð	1.403.474.683	24,0%	737.198.815	25,2%	90,4%
Bílalán	667.459.991	11,4%	114.710.814	3,9%	481,9%
Fjöl- og raðgreiðsluskuldir	35.629.892	0,6%	13.912.318	0,5%	156,1%
Kreditkortaskuldir	311.608.633	5,3%	151.631.238	5,2%	105,5%
Vangoldin opinber gjöld	625.782.713	10,7%	618.565.241	21,1%	1,2%
Skuldir vegna námslána	44.490.658	0,8%	42.881.622	1,5%	3,8%
Meðlagsskuldir	197.079.502	3,4%	184.217.474	6,3%	7,0%
Aðrar ótilgreindar skuldir	641.535.032	11,0%	360.903.989	12,3%	77,8%
<b>Samtals</b>	<b>5.846.208.568</b>	<b>100%</b>	<b>2.930.436.721</b>	<b>100%</b>	<b>99,5%</b>

## Dæmi um aðgerðir stjórnvalda í þágu heimilanna á árinu 2009

### Ráðgjafarstofa um fjármál heimilanna efl

Í samræmi við samstarfsyfirlýsingu ríkisstjórnarinnar var samþykkt að stórefla starfsemi Ráðgjafarstofu um fjármál heimilanna. Áður voru starfsmenn Ráðgjafarstofu aðeins sex talsins en strax í október 2008 var bætt við fimm stöðugildum. Í maí 2009 var ný starfsstöð sett á laggirnar að Sóltúni 26 í Reykjavík til að stytta biðtíma eftir viðtölum við ráðgjafa. Byr, Íslandsbanki, Landsbankinn og Arion banki lögðu til samtals sex starfsmenn og undir lok árs hafði starfsmannafjöldi Ráðgjafarstofu fimmfaldast og starfsmenn orðnir 28 talsins.

### Útgreiðsla séreignarlífeyrissparnaðar

Með lögum um breytingu á lögum nr. 129/1997, um skyldutryggingu lífeyrisréttinda og starfsemi lífeyrissjóða með síðari breytingum, var heimiluð útborgun séreignarsparnaðar sem myndast hafði með greiðslu á viðbótariðgjaldi. Einstaklingar sem standa í tímabundnum fjárhagserfiðleikum, t.d. vegna atvinnumissis, var þar með gert kleift að nota þessa fjármuni tímabundið að ákveðnu marki en að öðrum kosti væru þeir bundnir til 60 ára aldurs. Í fyrstu var heimilað að greiða eina milljón á tímabilinu 1. mars 2008 til 1. október 2010. Fjárhæðina skyldi greiða út með jöfnum mánaðarlegum greiðslum að frádreginni staðgreiðslu. Skuldheimtumenn geta ekki gengið að þessum greiðslum til fullnustu krafna. Útgreiðslan kemur ekki til skerðinga á bótagreiðslum, hvort sem um er að ræða barnabætur, húsaleigubætur, félagslega aðstoð, almannatryggingar eða vaxtabætur.

### Samkomulag um beitingu greiðsluerfiðleikaúrræða var undirritað þann 3. apríl 2009

Félags- og tryggingamálaráðuneytið, efnahags- og viðskiptaráðuneytið og Íbúðalánasjóður annars vegar og Samtök fjármálafyrirtækja fyrir hönd aðildarféлага sinna og skilanevnd SPRON hins vegar, gerðu með sér samkomulag um samræmda beitingu greiðsluerfiðleikaúrræða gagnvart einstaklingum og heimilum sem eru í greiðsluerfiðleikum með fasteignaveðlán.

Markmið samkomulagsins er að innleiða almenn greiðsluerfiðleikaúrræði Íbúðalánasjóðs í öllum fjármálastofnunum. Samkvæmt samkomulaginu var lántakendum gert kleift að semja um vanskil í allt að 18 mánuði ef ekki er hafin lögfræðinnheimta á viðkomandi fasteignaveðláni. Rýmingarfrestur í kjölfar nauðungarsölu skal veittur í þrjú mánuði frá söludegi. Heimild var veitt til greiðslufrestunar vegna sölutregðu. Lántakendum skal gefinn kostur á að fresta greiðslum vegna lána á annarri fasteign eða báðum, að því gefnu að fasteignin hafi verið keypt á tímabilinu frá 1. júlí 2006 til 3. apríl 2009 og að veðsetning að lokinni greiðslufrestun verði ekki meiri en 100% af markaðsvirði eignarinnar. Lántakendum skal veittur kostur á að skuldbreyta vanskilum þannig að vanskil bætist ofan á höfuðstól eða gefið er út nýtt skuldabréf, allt eftir ákvörðun kröfuhafa. Frestur á lánum skal veittur í allt að eitt ár í senn og með möguleika á framlengingu í samtals allt að þrjú ár.



Þá á að vera fyrir hendi sá möguleiki að lengja lánstíma lána að því marki sem það getur gagnast lántaka, enda rúmist lenging lánstíma innan lánareglna viðkomandi vinnuveitanda.

Gildistími samkomulagsins er til ársloka 2010. Greiðsluerfiðleikaúrræðin sem kveðið er á um í samkomulaginu koma til viðbótar við þau úrræði sem lántakendur kunna að eiga rétt á lögum samkvæmt.

### **Greiðsla vaxtabóta**

Í mars 2009 var sett reglugerð sem veitti lántakendum rétt til vaxtabóta vegna tímabundins eignarhalds á tveimur íbúðum óháð byggingarstigi ef sala reynist ómöguleg vegna óvenjulegra aðstæðna á fasteignamarkaði. Réttur til vaxtabóta af þessum sökum helst allt að þremur árum. Við þessar aðstæður er útleiga íbúðarhúsnæðis heimil án þess að réttur til vaxtabóta skerðist. Réttur til vaxtabóta fellur niður þegar húsnæði telst ekki lengur til eigin nota. Frá vaxtabótum dragast opinber gjöld til ríkis og sveitarfélaga, ofgreiddar greiðslur úr Fæðingarorlofssjóði og vangreidd meðlög.

### **Hækkun vaxtabóta**

Í apríl 2009 voru samþykkt lög frá Alþingi um hækkun vaxtabóta. Þeir þættir sem hafa áhrif á fjárhæð vaxtabóta er fjölskyldustaða, tekjur, eignir, skuldir og lánakostnaður lántakanda. Hjón eða sambúðarfólk geta fengið allt að 408.374 kr. í vaxtabætur fyrir tekjuárið 2008 en hámarksbætur fyrir tekjuárið 2007 voru 297.194. Viðbótarhækkunin nemur um 111.000 kr. á ári. Samsvarandi hækkun fyrir einstaklinga er 67.000 kr. og einstæða foreldra 86.000 kr.

### **Tímabundin niðurfelling skuldajöfnunar barna- og vaxtabóta**

Í þeirri viðleitni að auka greiðslugetu einstaklinga var tímabundið felld niður skuldajöfnun barnabóta á móti opinberum gjöldum og vaxtabóta á móti vanskilum á afborgunum lána hjá Íbúðalánasjóði. Breytingin tók gildi í upphafi ársins 2009.

### **Greiðsluerfiðleikaúrræði Íbúðalánasjóðs rýmkuð og innheimtuaðgerðir sjóðsins mildaðar**

Gerðar voru breytingar á lögum um húsnæðismál nr. 44/1998 til að rýmka heimildir Íbúðalánasjóðs til að mæta lántakendum í greiðsluvanda. Lánstími skuldbreytingalána var lengdur úr 15 árum í 30 ár. Veitt var heimild til að framlengja upphaflegan lánstíma í 30 ár sem var áður 15 ár. Markmiðið með lengingu hámarkslánstíma í 70 ár er að tryggja að allir geti nýtt sér heimild til skuldbreytingar lána í allt að 30 ár.

Innheimtuaðgerðir voru mildaðar.

Íbúðalánasjóði var jafnframt heimilt að leigja eða fela öðrum með samningi að annast leigumiðlun á húsnæði í eigu sjóðsins. Markmiðið er að tryggja búsetuöryggi þeirra einstaklinga sem misst hafa íbúðir sínar á nauðungaruppbóði. Þeim er þar með gert kleift að búa áfram í íbúðum sínum í tiltekinn tíma gegn leigu.

### **Greiðslujöfnun**

Í lok október 2008 skipaði félags- og tryggingamálaráðherra starfshóp sem fékk það verkefni að skoða leiðir til að bregðast við vanda lántakenda vegna verðtryggingar fasteignaveðlána. Hópurinn lagði til að tekin yrði upp greiðslujöfnun almennra fasteignaveðlána til að mæta ört vaxandi greiðslubyrði samhliða minnkandi kaupmætti. Lög um breytingu á lögum um greiðslujöfnun nr. 63/1985 voru samþykkt frá Alþingi í nóvember 2008. Með lögnum stendur nú öllum lántakendum verðtryggðra húsnæðislána til boða að sækja um greiðslujöfnun hjá viðkomandi lánastofnun en áður giltu lög in einungis um lán sem veitt voru í tíð Húsnæðisstofnunar ríkisins og þeirra sem skulda viðbótarlán.

Með greiðslujöfnun greiðir lántaki gjalddaga samkvæmt greiðslujöfnunarvísitölu en lánið sjálft verður eftir sem áður bundið vísitölu neysluverðs. Hluta afborgana er því frestað tímabundið á meðan greiðslujöfnunarvísitalan er lægri en vísitala neysluverðs. Lántakendur gengistryggðra lána greiða af láninu miðað við framreiknað greiðslumark, þ.e.a.s. afborgun af höfuðstól, og vextir miðast við greiðslubyrði lánsins 2. maí 2008, hafi lánið verið tekið fyrir þann tíma. Hafi lánið verið tekið eftir þann tíma miðast greiðslumarkið við fyrsta reglulega gjalddaga eftir lántöku. Höfuðstóll fasteignaveðlána hækkar því sem nemur mismuninum og afborgunum fjölgar.

Með greiðslujöfnun ákveða lántakendur að lengja í lánnum sínum, lækka afborganir og létta greiðslubyrði sína um 10–20%. Til lengri tíma litið hefur greiðslujöfnunin í för með sér aukinn kostnað fyrir lántakendur vegna vaxta og verðbóta af þeirri upphæð sem frestað er og leggst ofan á höfuðstól lánsins. Lántakandi getur þess vegna hvenær sem er fallið frá ákvörðun um greiðslujöfnun svo lengi sem lánið er í skilum.

Greiðslujöfnun var sjálfkrafa sett á öll verðtryggð lán sem voru í skilum, frá og með gjalddaga í desember. Lántakendur geta afþakkað greiðslujöfnun með því að tilkynna það sérstaklega til lánveitanda. Þrátt yfir að lántakendur kjósi að standa fyrir utan þetta úrræði hafa þeir ekki fyrirgert rétti sínum til að sækja um það síðar ef aðstæður breytast.

Í október 2009 var undirritað samkomulag um beitingu greiðslujöfnunar á fasteignaveðlán í erlendri mynt ásamt gengis- og verðtryggðum bílalanum og bílasamningum. Greiðslujöfnun gengistryggðra lána lækkar greiðslubyrði umtalsvert. Sækja þarf sérstaklega um greiðslujöfnun þessara lána.

Greiðslujöfnun bílasamninga og bílalána er tímabundin og gildir úrræðið frá 1. nóvember til ársloka 2010. Úrræðið er ætlað þeim sem tóku bílalán eða gerðu bílasamning fyrir 1. október 2008. Greiðslujöfnunin miðar að því að færa greiðslubyrði af gengis- og verðtryggðum bílalánnum/bílasamningum í svipað horf og hún var í maí 2008. Mismunurinn sem verður á reglulegum greiðslum eftir greiðslujöfnun og því sem þær hefðu verið að óbreyttum samningi færirst til hækkunar á höfuðstóli skuldarinnar. Gjaldþögum fjölgar sem þessu nemur en greiðslutíminn verður þó aldrei lengri en þrjú ár umfram það sem miðað er við í núgildandi samningi. Ef eftirstöðvar eru á samningi þegar þrjú ár eru liðin umfram núverandi samningstíma, getur lántakandi/samningshafi farið fram á samningsslit með því að greiða eftirstöðvar að fullu eða skila bifreiðinni, samkvæmt ákvæðum samnings, til lánveitanda/leigusala án frekari kvaða. Samningur sem stofnað hefur verið til eða var yfirtekinn eftir 1. október 2008 fellur ekki undir þessa skilmála. Nánar er fjallað um greiðslujöfnun í umfjöllun um samkomulag þess efnis.

### **Lækkun dráttarvaxta**

Dráttarvextir voru lækkaðir í kjölfar frumvarps til breytingar á lögum um vexti og verðtryggingu sem lagt var fyrir Alþingi fyrir áramót 2008 og tók gildi 1. janúar 2009. Álag dráttarvaxta lækkaði úr 11% í 7% miðað við helstu skammtímalán Seðlabankans. Ákvæðum laganna var einnig breytt þannig að Seðlabankinn skyldi birta ákvörðun um dráttarvexti einu sinni í mánuði í stað tvisvar á ári.

### **Innheimtulög**

Almenn innheimtulög hafa ekki áður verið sett hér á landi. Innheimtulög nr. 95/2008 voru samþykkt frá Alþingi í júní 2008. Markmiðið með nýjum innheimtulögum er að koma á tilteknum meginreglum um innheimtu til hagsbóta fyrir neytendur. Í lögnum er kveðið á um góða innheimtuhætti, innheimtuviaðvörun og ekki síst að draga skuli úr óeðlilegum kostnaði skuldara við hvers kyns innheimtuaðgerðir sem ekki eru á réttarfarastigi. Samhliða lögnum var sett reglugerð nr. 37/2009 sem kveður á um takmarkaða hámarksfjárhæð innheimtukostnaðar.

Innheimtulögin eru mikil réttarbót fyrir skuldara sem eiga nú rétt á að fá innheimtuviaðvörun gegn vægu gjaldi eftir gjaldþaga eða tilgreindan eindaga í stað þess að lögheimta geti hafist strax eftir gjaldþaga, t.d. með greiðsluáskorun á grundvelli aðfararlaga með tilheyrandi kostnaði.

### **Stimpilgjöld**

Lántakendur sem nýta sér greiðsluerfiðleikaúrræði til að lækka mánaðarlega greiðslubyrði hafa þurft að leggja út fyrir kostnaði vegna stimpilgjalda við þinglýsingu hjá viðkomandi sýslumannsembætti. Til þess að létta undir með einstaklingum í greiðsluerfiðleikum sem skilmálabreyta áður þinglýstum fasteignaveðskuldum sínum var samþykkt tímabundin niðurfelling stimpilgjalda með breytingum á lögum um stimpilgjald nr. 36/1978. Lögin tóku gildi í október 2008 og gildi niðurfellingin fram í lok desember 2009.

Niðurfellingin á annars vegar við um stimpilgjöld vegna skilmálabreytinga á áður útgefnu fasteignaveðskuldabréfum og hins vegar vegna nýrra veðskuldabréfa sem gefin eru út vegna vanskila. Í framkvæmd er vanskilum ýmist bætt við höfuðstól hins upprunalega fasteignaveðskuldabréfs með skilmálabreytingu eða með útgáfu á nýju veðskuldabréfi í tengslum við hið fyrra.

### **Sett voru lög nr. 107/2009 um aðgerðir í þágu einstaklinga, heimila og fyrirtækja vegna banka- og gjaldeyrishrunsins**

Markmið laganna er að hraða endurreisn íslensks efnahagslífs í kjölfar banka- og gjaldeyrishrunsins haustið 2008 og koma á jafnvægi milli virðis eigna og greiðslugetu annars vegar og fjárskuldbindinga einstaklinga, fyrirtækja og heimila hins vegar. Þá er kveðið skýrt á um að kröfuhafar skuli leita samninga við skuldara um endurskipulagningu og leita sameiginlegra lausna á fjárhagslegum vanda einstaklinga, heimila og fyrirtækja með heildarhagsmuni að leiðarljósi. Jafnframt er tilgangur laganna að samræma þessar aðgerðir við uppbyggingu bankakerfisins.

Í flestum tilvikum eru einstaklingar, heimili og fyrirtæki þolendur erfiðra efnahagsaðstæðna. Lögin kveða þar með á um skuldbreytingar og eftirgjöf á lánum heimila og fyrirtækja, því í raun þjónar það engum tilgangi að halda áfram innheimtu á grundvelli formlegra krafna sem í raun eru tapaðar. Með því móti er einstaklingum, heimilum og fyrirtækjum haldið í spennitreyju sem jafnframt dregur úr neyslu og fjárfestingum og hamlar hagvexti. Því skilvirkari sem aðgerðir sem þessar eru, því fyrr geta hjól atvinnulífsins farið að snúast á ný.

Lögin kveða einnig á um mikilvægi þess að skuldir verði aðlagðar eignum og greiðslugetu einstaklinga. Þegar gerð er breyting á eldri lánasamningum skal viðmiðið vera greiðslugeta viðkomandi undanfarið ár og framtíðarmöguleikar. Jafnframt þarf að líta til þess hvert markaðsvirði eignarinnar er og fasteignamats. Forsenda fyrir niðurfærslu höfuðstóls skuldar og vaxta verður að vera raunhæf og skuldari verður að geta greitt af þeirri fjárhæð. Ef svo er ekki er líklegt að forsendur lántaka séu brostnar. Þá er í raun ekki annað í stöðunni fyrir viðkomandi en að selja eignina.

Með lögunum var efnahags- og viðskiptaráðherra falið að skipa faglega nefnd til að hafa eftirlit með framkvæmd sértækra skuldaaðlögunar. Í nefndinni sitja þrír einstaklingar, hagfræðingur, endurskoðandi og formaður sem uppfyllir skilyrði um embættisgengi héraðsdómara. Nefndinni ber að hafa eftirlit með fjármálastarfsemi eftirlitsskyldra aðila á fjármálamarkaði og hvort verið sé að framfylgja samræmdum reglum sem kunna að verða settar á grundvelli laganna. Nefndinni ber jafnframt að fylgjast með því að við framkvæmd sértækra aðgerða sé gætt sanngirni og jafnræðis milli skuldara. Nefndin skal skila skýrslu til ráðherra fyrir 1. mars 2010.

Með lögunum var gerð breyting á lögum nr. 63/1985 um greiðsluöfnun fasteignaveðlána til einstaklinga. Greiðsluöfnun var þar með beitt á öll verðtryggð lán sem eru með fasteignaveði hér á

landi hjá opinberum lánastofnunum, lífeyrissjóðum og fjármálafyrirtækjum. Greiðslujöfnun var beitt á öll slík lán nema skuldari óskaði þess sérstaklega að vera því undanþeginn. Endurgreiðsla skulda sem fer á jöfnunarreikning eftir að upprunalegum lánstíma lýkur skal aldrei standa lengur en til þriggja ára. Það er gert til að koma í veg fyrir ótta skuldara um að greiðslujöfnun muni leiða til óhóflegrar lengingar eftir að lánstíma lýkur. Það er mat fjármálafyrirtækja að ólíklegt sé að eitthvað standi eftir af lánum í lok lengingarinnar en ef svo er skal skuldin gefin eftir og afmáð úr veðmálabók.

Með lögunum var einnig gerð breyting á lögum nr. 44/1998 um húsnæðismál. Íbúðalánasjóði er veitt heimild til að endurfjármagna íbúðarlán lánastofnana og annarra lánveitenda á íbúðamarkaði. Þá er Íbúðalánasjóði veitt heimild til að afskrifa útistandandi veðkröfur í samræmi við ákvæði laga nr. 63/1985 um greiðslujöfnun fasteignaveðlána til einstaklinga og ákvæði laga nr. 50/2009 um tímabundna greiðsluáðlögun fasteignaveðkrafna á íbúðarhúsnæði. Heimildir sjóðsins til niðurfellingar voru áður bundnar við nauðungarsölur eða þegar veð láns hafði eyðilagst af óviðráðanlegum orsökum

Til bráðabirgða var sett inn ákvæði í lögum um að ráðherra skyldi skipa starfshóp með fulltrúum allra þingflokka, sérfræðingum og fulltrúum hagsmunaaðila. Hópnum var fengið það hlutverk að meta árangurinn af framkvæmd laganna og skoða álitaefni sem upp kæmu. Einnig var hópnum falið að skoða stofnun nýs embættis umboðsmanns skuldara sem m.a. á að gæta hags og réttinda skuldara, beita sér fyrir því að áhrif laganna séu í samræmi við markmið þeirra og vinna að því að tryggja jafnræði, sanngirni og gagnsæi í samskiptum og samningum fjármálafyrirtækja við skuldara. Að fengnu áliti starfshópsins skal ráðherra leggja fyrir Alþingi frumvarp til laga um breytingu á lögunum.

### **Undirritun samkomulaga 31. október 2009**

Undirrituð voru þrjú samkomulög í félags- og tryggingamálaráðuneytinu við fjármálafyrirtæki, lífeyrissjóði og Íbúðalánasjóð um úrræði vegna skuldavanda heimila og framkvæmd þeirra:

### **Samkomulag um beitingu greiðslujöfnunar með þaki á lengingu lánstíma fyrir verðtryggð fasteignaveðlán einstaklinga og fasteignaveðlán einstaklinga í erlendri mynt**

Samkvæmt samkomulaginu ber lánveitendum verðtryggðra fasteignaveðlána og fasteignaveðlána í erlendri mynt að tryggja einstaklingum sem óska eftir greiðslujöfnun fasteignaveðlána að lánstími lengist ekki meira en sem nemur þremur árum umfram núverandi lánstíma. Skilyrði greiðslujöfnunar fasteignaveðlána í erlendri mynt er þó að skilmálar láns kveði á um að það greiðist að fullu með jöfnum afborgunum eða jöfnum greiðslum afborgana og vaxta og að eftir standi fimm ár hið minnsta af lánstímanum. Ef eftirstöðvar eru enn á láninu þegar þrjú ár eru liðin umfram lánstíma og lántaki hefur staðið í fullum skilum með greiðslur í samræmi við þær reglur sem um þær gilda tryggir lánveitandinn að skuldin verði felld niður og afmáð úr veðmálabók

fasteignarinnar án frekari kvaða. Síðari veðhafi sem er jafnframt aðili að samkomulaginu samþykkir breytingar á skilmálum veðskuldabréfs vegna greiðslujöfnunar sem hvílir frammar í veðröð. Gildistími samkomulagsins er til ársloka 2012.

### ***Samkomulag um beitingu greiðslujöfnunar fyrir verðtryggð bílalán og bílasamninga einstaklinga, hvort sem um ræðir íslenska eða erlendra mynt***

Samkvæmt samkomulaginu ber veitendum verðtryggðra bílalána og bílasamninga að tryggja einstaklingum sem tóku bílalán eða bílasamning fyrir 1. október 2008 greiðslujöfnun lánsins með mörkum á hámarkslengingu láns miðað við núverandi lánstíma, ef ætla má að úrræðið geti verið til þess fallið að leysa úr greiðsluferðleikum lántaka. Úrræðið stendur til boða frá 1. nóvember 2009 til ársloka 2010 fyrir einstaklinga er tóku bílalán eða bílasamning fyrir 1. október 2008.

### ***Samkomulag um verklagsreglur um sértæka skuldaaðlögun einstaklinga***

Reglurnar voru settar með hliðsjón af lögum um aðgerðir í þágu einstaklinga, heimila og fyrirtækja vegna banka- og gjaldeyrishrunsins. Með sértækri skuldaaðlögun er átt við að kröfuhafar einstaklings fallist á eftirgjöf krafna, hlutfallslega lækkun þeirra eða gjaldfrest á þeim samkvæmt sérstökum samningi hlutaðeigandi þar um, án þess að leitað sé eftir opinberri greiðsluaðlögun og tímabundinni greiðsluaðlögun fasteignaveðkrafna. Um er að ræða allar kröfur milli aðila samkomulagsins og viðkomandi einstaklings. Markmiðið er að veita einstaklingum í alvarlegum skuldavanda þar sem vægari úrræði duga ekki til skilvirka og varanlega lausn. Þannig eru skuldir og eignir lagaðar að greiðslugetu skuldara. Kröfuhafar geta samþykkt sértæka skuldaaðlögun þrátt fyrir að skuldir lántaka stafi að miklu leyti frá sjálfstæðum atvinnurekstri sem þeir bera ótakmarkaða ábyrgð á. Aðalviðskiptabanki lántaka er umsjónaraðili samningsins og leiðir skuldaaðlögunarferlið.

Skilyrði fyrir samþykki sértækrar skuldaaðlögunar samkvæmt samkomulaginu er að lántaki, og eftir atvikum maki hans, hafi greiðslugetu af skuldbindingum fyrir a.m.k 110% af markaðsvirði veðsettra eigna. Ef greiðslugetan er meiri miðast fjárhæð skuldbindinga sem greitt er af við greiðslugetu viðkomandi. Með veðsettum eignum er átt við íbúðarhúsnæði sem samræmist fjölskyldustærð og að jafnaði eina bifreið. Heimilt er að veita þeim sem ekki uppfylla skilyrði um greiðslugetu lána sem nema 110% af markaðsvirði veðsettra eigna að taka langtímalán sem nemur 80% af markaðsvirði eigna, enda hafi viðkomandi greiðslugetu til að greiða af því láni. Mismunurinn á þeirri fjárhæð og 110% af verðmæti fasteignar er settur á biðlán til þriggja ára á síðari veðrétti.

Að þremur árum liðnum er greiðslugeta skuldara endurmetin og greiðslubyrði lána aðlöguð. Þær eignir sem ekki eru taldar nauðsynlegar til heimilishalds, t.d. sumarhús, ferðavagnar eða bílar, eru seldar. Ef lántaki stendur við greiðslur samkvæmt greiðsluáætlun í þrjú ár frá undirritun samnings um sértæka skuldaaðlögun falla niður eftirstöðvar þeirra krafna sem samningurinn náði ekki til og

eru umfram 110% af verðmæti eignarinnar og standa jafnframt utan greiðslugetu lántaka. Ef lántaki stendur ekki við greiðslur í samræmi við gerðan samning geta kröfuhafar ákveðið að skuldaaðlögun falli niður. Samkomulagið verður endurskoðað í síðasta lagi fyrir lok árs 2012.

### **Greiðsluaðlögun**

Ráðgjafarstofa hefur frá upphafi starfsemi sinnar bent á mikilvægi þess að koma á löggjöf fyrir þá sem eiga í verulegum greiðsluerfiðleikum og eru ófærir um að standa í skilum með skuldir sínar um fyrirséða framtíð. Tryggja þarf að einstaklingum sem hafa orðið fyrir efnahagsáföllum sé gert kleift að framfleyta sér og fjölskyldu sinni og komast úr skuldafeni. Frá árinu 1995 hafa reglulega verið lögð fram frumvörp um greiðsluaðlögun. Í fyrstu var ætlunin að koma á sérlögum um þetta efni en síðar var lagt til að reglum um úrræðið yrði bætt inn í lög nr. 21/1991 um gjaldþrotaskipti. Um málsmeðferðina gilda hinar almennu reglur um nauðasamninga með ákveðnum frávikum sem einfalda málsmeðferðina.

Í mars 2009 voru samþykkt lög frá Alþingi um breytingu á lögum um gjaldþrotaskipti o.fl. sem tóku gildi 1. apríl. Ráðgjafarstofu var falið af dómsmála- og mannréttindaráðuneyti að aðstoða þá sem sækja um greiðsluaðlögun við gerð beiðni, greiðsluáætlunar og annarra nauðsynlegra fylgigagna, sem og að veita almennar upplýsingar um úrræðið. Tilgangur þessara laga er að gefa einstaklingum sem bersýnilega eru ófærir um að standa í skilum með skuldbindingar sínar tækifæri til að leita nauðasamninga.

Lögin gilda ekki um einstaklinga sem undangengin þrjú ár hafa borið ótakmarkaða ábyrgð á atvinnustarfsemi, hvort sem þeir hafa stundað hana einir eða í félagi við aðra. Það er ekki nema að atvinnurekstri hafi verið hætt og þær skuldir sem stafa frá atvinnurekstrinum séu tiltölulega lítil hluti af heildarskuldunum en þá er það gert að skilyrði að skuldari eigi lögheimili á Íslandi.

Greiðsluaðlögun tekur til samningskrafna annarra en krafna með veði í fasteign skuldara. Ef skuldari er með bílasamning þarf að skila bíl til fjármögnunarfyrtækis ef um eignarleigu eða rekstrarleigu er að ræða.

Greiðsluaðlögun kemur aðeins til greina ef hún leiðir til ávinnings fyrir skuldara, lánardrottna og samfélagið í heild. Markmiðið er að skuldari geti staðið í skilum, auka líkurnar á endurgreiðslu skulda og að færri þurfi að leita félagslegrar aðstoðar.

Í nauðasamningi til greiðsluaðlögunar er kveðið á um eftirfarandi atriði:

- Algjöra eftirgjöf skulda.
- Hlutfallslega lækkun skulda.
- Gjaldfrest á greiðslu skulda.
- Greiðslu með hlutdeild í afborgunarfjárhæð í einu lagi eða með ákveðnu millibili.

- Breytt form greiðslu
- Sambland úrræða.

Þeir sem leita greiðsluaðlögunar þurfa að gera ítarlega grein fyrir fjármálum sínum, núverandi aðstæðum og framtíðarhorfum. Beiðni um greiðsluaðlögun er lögð fyrir héraðsdóm. Héraðsdómari getur hafnað beiðni um heimild til að leita nauðasamninga ef eitthvert eftirtalinna atriða á við:

- Að fyrirbyggjandi gögn gefi ekki nægilega glögga mynd af fjárhag skuldara eða væntanlegri þróun fjárhags hans á því tímabili sem greiða á af skuldum hans samkvæmt greiðsluáætlun.
- Að skuldari hafi hagað fjármálum sínum á verulega ámælisverðan hátt eða tekið fjárhagslega áhættu sem ekki var í samræmi við fjárhagsstöðu hans á þeim tíma þegar til fjárhagsskuldbindingarinnar var stofnað.
- Að til skulda hafi verið stofnað á þeim tíma er skuldari var greinilega ófær um að standa við fjárhagsskuldbindingar sínar.
- Að skuldari hafi skuldbundið sig sem einhverju nemur miðað við fjárhag hans með háttsemi sem varðar refsingu eða skaðabótaskyldu.
- Að skuldari hafi svo að máli skipti látið hjá líða að standa í skilum við lánardrottna sína þótt honum hefði verið það kleift að einhverju leyti eða öllu.
- Að ætla megi að skuldari hafi hagað gerðum sínum svo sem raun varð á með ráðnum hug um að leita greiðsluaðlögunar.

Eftir að heimild hefur verið veitt til að leita nauðasamnings skipar héraðsdómari umsjónarmann til að hafa umsjón með framkvæmd nauðasamningsumleitana. Umsjónarmaður lýsir eftir kröfum á hendur skuldara. Þegar greiðsluáætlun liggur fyrir ber umsjónarmanni innan viku að taka rökstudda afstöðu til þess í skriflegri greinargerð hvort hann mæli með greiðsluaðlöguninni. Mæli hann gegn henni ber honum að tilkynna það skuldara og héraðsdómara og heimild skuldara til að leita greiðsluaðlögunar fellur þá niður. Ef hann hins vegar mælir með að greiðsluaðlögunin komist á þarf skuldari að leggja fram skriflega kröfu um staðfestingu nauðasamningsins fyrir héraðsdómara innan viku frá fundi skuldara við umsjónarmann.

Samkvæmt upplýsingum frá dómstólaráði hafa 313 beiðnir um nauðasamninga til greiðsluaðlögunar verið samþykktar og 39 verið hafnað frá því að lögin tóku gildi 1. apríl 2009 og fram að áramótum.



### **Tímabundin greiðsluaðlögun fasteignaveðkrafna**

Í apríl voru samþykkt lög um tímabundna greiðsluaðlögun fasteignaveðkrafna. Lögin tóku gildi 15. maí 2009. Með lögnum getur eigandi íbúðarhúsnæðis leitað eftir greiðsluaðlögun vegna skulda sem tryggðar eru með veði í fasteign hans ef hann sýnir fram á að hann sé og verði um einhvern tíma ófær um að standa í fullum skilum á greiðslum. Ráðgjafarstofa um fjármál heimilanna annast upplýsingagjöf og aðstoðar við gerð umsóknarbeiðna um úrræðið.

Áður en sótt er um tímabundna greiðsluaðlögun fasteignaveðkrafna verður að vera búið að leita allra annarra tiltækra greiðsluerfiðleikaúrræða sem í boði eru hjá lánastofnunum og sýna fram á að þau úrræði hafi reynst ófullnægjandi. Í kjölfarið er hægt að óska eftir greiðsluaðlögun með því að senda skriflega beiðni til héraðsdómstóls í sama umdæmi. Taki héraðsdómari beiðnina til greina er skipaður umsjónarmaður með greiðsluaðlöguninni.

Þegar sótt er um tímabundna greiðsluaðlögun fasteignaveðkrafna verður umsækjandi að vera þinglýstur eigandi fasteignarinnar og skráður þar með lögheimili. Húsnæðið verður að vera hóflegt og ætlað til búsetu.

Tímabundin greiðsluaðlögun tekur til krafna sem eru tryggðar með lögveði, sammingsveði og aðfararveði eftir nánari fyrirætlum laganna. Um afgreiðslu umsóknarinnar gilda sömu reglur og um meðferð heimildar til að leita nauðasammings til greiðsluaðlögunar.

Ýmsar ástæður geta verið fyrir því að héraðsdómari hafnar beiðni um heimild til að leita nauðasammings:

- Skortur er á nauðsynlegum gögnum.
- Upplýsingar eru ekki nægjanlegar.
- Almenn greiðsluerfiðleikaúrræði duga til.
- Skuldari verður að geta greitt það sem samsvarar húsaleigu á húsnæðismarkaði.
- Skuldari hefur farið óvarlega í fjárfestingar.
- Greiðsluvilji hefur ekki verið fyrir hendi þrátt fyrir næga greiðslugetu.

Ef tímabundin greiðsluaðlögun kemst á greiðir skuldari þær greiðslur af lánum sem talið er að hann geti staðið undir að teknu tilliti til framfærslukostnaðar og annarra eðlilegra útgjalda. Fastar mánaðargreiðslur geta þó aldrei verið lægri en sem nemur hæfilegri húsaleigu á almennum markaði fyrir eignina sem greiðsluaðlögunin varðar. Greiðslum þess hluta skuldbindinganna sem eftir eru er frestað svo lengi sem á greiðsluaðlögun stendur, sem getur verið allt að fimm árum.

Á meðan greiðsluaðlögun varir verður hvorki stofnað til sammingsveðs í fasteigninni né krafist nauðungarsölu á eigninni. Ef það er fyrirséð undir lok samningstímans að skuldari getur ekki staðið undir greiðslubyrði þeirra skulda sem tryggðar eru með veði í eigninni getur hann leitað eftir því að

eftirstöðvar veðskulda sem nema umfram 110% af markaðsverði eignarinnar verði afmáðar úr þinglýsingarbók fasteignarinnar.

Samkvæmt upplýsingum frá dómstólaráði hafa 64 beiðnir um greiðsluaðlögun fasteignaveðkrafna verið samþykktar og átta verið hafnað á tímabilinu frá því að lögin tóku gildi 15. maí 2009 og fram að áramótum.

### **Önnur úrræði**

Tilmælum var beint til stofnana og ráðuneyta um að milda innheimtuaðgerðir. Opinberum aðilum var tímabundið veitt frekari heimild til sveigjanleika í samningum um gjaldfallnar kröfur og gert að taka mið af mismunandi aðstæðum einstaklinga.

Það skal tekið fram að hér eru nefnd úrræði sem komu til á árinu 2009.