

# Initiativer for gældsatte

Initiativer for gældsatte  
Maj 2011

Publikationen kan hentes på  
[www.pengeogpensionspanelet.dk](http://www.pengeogpensionspanelet.dk)

ISBN elektronisk udgave: 87-7985-066-9

Design: Advice Digital

Trykt i Danmark, 2011af  
Penge- og Pensionspanelet  
c/o Finanstilsynet  
Århusgade 110  
2100 København Ø

# Indholdsfortegnelse

<b>1</b>	<b>Indledning .....</b>	<b>4</b>
<b>2</b>	<b>Initiativer.....</b>	<b>6</b>
	2.1 Penge- og Pensionspanelets initiativer .....	7
	2.1.1 Styrke unges forståelse for penge .....	7
	2.1.2. Forebygge gældsætning hos voksne .....	8
	2.1.3 Hjælpe gældsatte på fode igen .....	9
	2.1.4 Hjælpe tvangsauktionsramte og personer i risiko for tvangsauktion .....	10
	2.2 Initiativer i realkreditinstitutter .....	11
<b>3</b>	<b>Unge gældsætning .....</b>	<b>12</b>
	3.1. Konklusioner fra afdækningen af unge gældsattes be- hov ....	12
<b>4</b>	<b>Mulighederne for gældsforebyggelse .....</b>	<b>16</b>
	4.1. Konklusioner fra afdækningen af gældsattes behov .....	16
	4.2. Andre undersøgelser og eksisterende forebyggende tiltag .....	18
<b>5</b>	<b>Gældsattes adfærd og mulighederne for at hjælpe dem til at     få økonomien på fode igen .....</b>	<b>22</b>
	5.1 Konklusioner fra afdækningen af gældsattes adfærd og behov	22
	5.2. Gældsattes nuværende muligheder for hjælp og vejledning ...	27
<b>6</b>	<b>Kortlægning af situationen for tvangsauktionsramte og     personer i risiko for tvangsauktion .....</b>	<b>31</b>
	6.1 Undersøgelser om og årsager til tvangsauktion .....	31
	6.2. Konklusioner fra afdækningen af gældsattes behov .....	33
	6.3 Erfaringer med at hjælpe personer i et tvangsauktionsforløb...	36

# 1 Indledning

Økonomi- og Erhvervsministeriet udgav i august 2010 rapporten "Analyse af markedet for forbrugslån i Danmark" samt rapporten "Familiernes Økonomi". Rapporterne viser bl.a., at størstedelen af alle danskere har gæld – fx gæld, som opstår, når man køber bolig.

For langt hovedparten er det ikke et problem at have gæld, hvis gældsforpligtelserne er forenelige med privatøkonomien i øvrigt.

Rapporten "Familiernes økonomi" viser, at ca. 5. pct. af den voksne befolkning er registrerede som dårlige betalere. I fjerde kvartal 2009 var der registreret 195.000 dårlige betalere ifølge data fra Experian (RKI) og Debitorregisteret. I rapporten anføres, at der er indikationer på, at antallet af dårlige betalere har været nogenlunde stabilt 2005-2010. Dog har der været et fald i starten af perioden og en stigning fra 2008-2010.

I rapporten "Analyse af markedet for forbrugslån" opfordres Penge- og Pensionspanelet til at undersøge muligheden for at iværksætte hensigtsmæssige og effektive informationsindsatser over for personer, som står i en u hensigtsmæssig gældssituation og overfor personer, som er i risiko for, eller gennemgår, en tvangsauktion.

Denne rapport er udarbejdet på baggrund af indhentelse af data og informationer fra flere kilder.

For det første har Penge- og Pensionspanelet bedt konsulentvirksomheden YouGov Zapera gennemføre en kvalitativ undersøgelse med det formål at afdække profiler på gældsatte danskere samt at kortlægge de forskellige målgruppers behov for information og rådgivning om gæld.<sup>1</sup>

YouGov Zapera har gennemført undersøgelsen som 20 dybdeinterview med forskellige typer gældsatte danskere, som har oplevet problemer med at kunne betale deres regninger<sup>2</sup>. I undersøgelsen indgår gældsatte danskere, som har svært ved at få privatøkonomien til at hænge sam-

<sup>1</sup> YouGov Zaperas undersøgelsesrapport er tilgængelig på Penge- og Pensionspanelets hjemmeside [www.ppp.dk](http://www.ppp.dk).

<sup>2</sup> I udvælgelsen af interviewpersonerne er der lagt vægt på at sikre spredning på køn, alder, geografi og boligforhold (ejer, andel eller leje). Interviewpersonerne er desuden udvalgt ud fra en række forskellige screeningskriterier gående på deres gældshistorie og forskelligt omfang af deres gældsproblemer.

men, gældsatte boligejere som frygter tvangsauktion og gældsatte danskere, som har gennemgået en tvangsauktion.

Interviewpersonerne er udvalgt således, at 10 interviewpersoner inden for de seneste 12 måneder har haft problemer med at betale deres regninger 2-5 gange, 4 personer har haft problemer 6-9 gange, og 6 personer har haft problemer med at betale regninger mere end 10 gange.

For det andet har Penge- og Pensionspanelet - for at supplere billedet fra de 20 dybdeinterview - talt med fire forskellige gældsrådgivninger i landet. Formålet med disse møder har været at få et indblik i, hvordan gældsrådgiverne oplever de gældsatte og deres behov.

Der er blevet afholdt møder med gældsrådgivere fra henholdsvis Valby Borgerservice under Københavns kommune, Gældskompagniet i Aarhus, Kristeligt Studenter-Settlement på Vesterbro i København samt Forbrugerrådets Gældsrådgivning i København.

Samtalerne med gældsrådgiverne er gennemført for at få et bredere indblik i de gældsatte som gruppe, mens dybdeinterviewene i højere grad giver et dybdegående indblik i, hvordan forskellige typer gældsatte oplever deres situation.

For det tredje har Penge- og Pensionspanelet - som et supplement til ovenstående - gennemgået eksisterende undersøgelser og kortlægninger af kendetegn, viden og behov hos gældsatte og hos boligejere, som er i risiko for eller gennemgår en tvangsauktion. Det drejer sig både om undersøgelser af gældsatte generelt, men også om undersøgelser af danskernes generelle forhold til deres privatøkonomi, for derved at få et billede af omfanget af gældsætning i Danmark. Samtidig har panelet indhentet information om eksisterende initiativer, som forebygger og afhjælper gældsætning. Disse initiativer beskrives i rapporten, således at eksemplerne på hensigtsmæssige og effektfulde initiativer kan bidrage til at inspirere andre.

Som et led i arbejdet med at udarbejde denne rapport har der været nedsat en arbejdsgruppe med repræsentanter fra Finansrådet, Realkreditrådet, Realkreditforeningen, Forbrugerrådet og Danske Boligadvokater. Arbejdsgruppen har bidraget med indsamling af informationer om undersøgelser af gældsatte og tvangsauktionsramte. Samtidig har de bidraget med kvalitetssikring af kortlægningsarbejdet. Det er sket dels ved, at de har kvalitetssikret spørgeguidesdesign til de kvalitative interview, dels ved

at de har indgået i en indledende drøftelse af, hvilke indsatser kortlægningen peger på, at de gældsatte har behov for.

Denne rapport samler væsentlige resultater fra Penge- og Pensionspanelets kortlægning. Rapporten kortlægger, hvem de gældsatte er, hvordan de oplever deres økonomiske situation og hvilken information og rådgivning, de efterspørger. I rapporten vil fokus være på de gældsatte, som har mere gæld end de kan håndtere, og det vil være denne gruppe, der henvises til, når ordet "gældsatte" anvendes. Samtidig kortlægger rapporten, hvad der kendetegner personer, som er i risiko for eller gennemgår en tvangsauktion. Og den retter fokus på, hvilken information og hjælp gruppen efterspørger.

Samtidig lancerer Penge- og Pensionspanelets i rapporten en række initiativer, som har til formål at forebygge og afhjælpe gældsætning.

## 2 Initiativer

Penge- og Pensionspanelets afdækning af de gældsattes behov, udfordringer og kendetegn har givet anledning til, at panelet vil søsætte initiativer indenfor fire indsatsområder:

- 1. Styrke unges forståelse for penge**
- 2. Forebygge gældsætning hos voksne**
- 3. Hjælpe gældsatte på fode igen**
- 4. Hjælpe tvangsauktionsramte og personer i risiko for tvangsauktion**

De fire indsatsområder og initiativerne beskrives nedenfor. I dette afsnit beskrives samtidig de initiativer, som Nykredit og BRFkredit har sat i værk på dette område. Disse initiativer er nævnt som inspiration til andre finansielle virksomheder.

## **2.1 Penge- og Pensionspanelets initiativer**

### **2.1.1 Styrke unges forståelse for penge**

#### **Kampagne om at "undgå klatgæld"**

Penge- og Pensionspanelet vil iværksætte en målrettet kampagne, som skal skabe bevidsthed om og motivere de unge til at undgå at optage dyr klatgæld efter hurtig finansiering af fx en ny computer, smartphone mm. Kampagnen skal gøre de unge beviste om, at det har konsekvenser for deres økonomi - både her og nu og på længere sigt, når de optager dyr klatgæld, og dermed sætte fokus på, hvor meget frihed de unge får, hvis de har styr på deres økonomi og handler finansielt fornuftigt.

#### **Privatøkonomiske råd "når du flytter hjemmefra" – på [www.ppp.dk](http://www.ppp.dk)**

Penge- og Pensionspanelet vil på panelets hjemmeside lancere information om privatøkonomi særligt målrettet til unge, som flytter hjemmefra.

Undersøgelsen har vist, at denne gruppe unge har særligt behov for information. De er i særlig risiko for overforbrug og gældsætning, fordi de pludselig selv skal til at stå for husholdningsøkonomien og ikke har erfaring med omkostningerne herved.

Panelet vil derfor lancere gode råd til de unge, om fx hvordan man lægger et budget, hvordan man undgår dyre lån og om, hvordan man kan oprette en budgetkonto og tilmelde betalinger til betalingservice (Nets). Samtidig vil der være en række letforståelige sparetips.

#### **Link til undervisningsmaterialer om finansiel forståelse samles**

Penge- og Pensionspanelet vil etablere en linksamling på [www.ppp.dk](http://www.ppp.dk), hvor der linkes til eksisterende undervisningsmaterialer om privatøkonomiske emner af relevans for unge. Det kan fx være materialer udarbejdet af brancheorganisationer, finansielle virksomheder eller offentlige myndigheder.

Således vil det på panelets hjemmeside blive muligt at få et overblik over eksisterende undervisningsmaterialer om privatøkonomi – fx om budgetlægning, lån, opsparing og skat. Samtidig vil Penge- og Pensionspanelet gå i dialog med parterne bag [www.emu.dk](http://www.emu.dk) (Danmarks Undervisningsportal). Dialogen vil især dreje sig om mulighederne for, at Danmarks Undervisningsportal kommer til at indeholde flere links til materialer, som kan være relevante i forbindelse med undervisning om finansielle emner.

## 2.1.2. Forebygge gældsætning hos voksne

### **Information om privatøkonomi ved livsskifte på [www.ppp.dk](http://www.ppp.dk)**

Penge- og Pensionspanelet vil på panelets hjemmeside lancere information om privatøkonomi særligt målrettet til personer, som oplever livsfaseskift og deraf følgende indkomstændringer – fx ved familieforøgelse/barsel, skilsmisse eller pensionering.

Her vil der fx være gode råd om, hvordan man kan få økonomien til at hænge sammen som børnefamilie, hvordan man lægger et budget, og om, hvordan man tilrettelægger en fornuftig skatteindbetaling, så skattekostnader undgås.

Opbygningen med forskellige "indgange" til hjemmesiden, alt efter hvilken livsfase, man befinder sig i, kan medvirke til at sikre relevant og målrettet information, som tiltaler forbrugerne. Livsfase-indgange er således også ganske udbredt i flere af de lande, som har meget brugerorienterede og populære websider med finansiell information. Af eksempler på sådanne lande kan nævnes England, Irland, Holland og New Zealand<sup>3</sup>.

På disse landes websider kan brugerne nemt få overblik over, hvad man skal vide om privatøkonomi, og hvad man skal være særligt opmærksom på, når man fx får barn eller når man går på pension. Samtidig er der på siderne samlet en hel række links til fx interaktive funktioner, beregnere og andre sider, hvor man kan læse mere.

### **Budgetlægnings-programmer gøres mere tilgængelige**

Penge- og Pensionspanelet vil på [www.ppp.dk](http://www.ppp.dk) samle en oversigt med link til de banker, realkreditinstitutter og organisationer i øvrigt, som har lanceret forskellige former for offentligt tilgængelige budgetlægningsværktøjer. Panelet vil her linke til de budgetlægningsprogrammer, som skiller sig ud som særligt veludviklede, brugervenlige og let-tilgængelige. Samtidig vil panelet udvikle en brugervenlig budgetskabelon, som bliver tilgængelig på panelets webside.

Initiativet skal bidrage til at gøre det lettere for forbrugerne at finde let-tilgængelige interaktive webbaserede budgetlægningsværktøjer, som kan guide forbrugerne til at lægge budget.

<sup>3</sup> Se fx <http://www.moneymadeclear.org.uk/> , <http://www.wijzeringeldzaken.nl/> ; <http://www.itsyourmoney.ie/> ; <http://www.sorted.org.nz/>



### **“Lånometer” på [www.ppp.dk](http://www.ppp.dk)**

Penge- og Pensionspanelet vil lancere et online “lånometer”. Lånometeret kan vise prisforskellen på den samme vare, alt efter om den fx købes kontant, på afbetaling eller via forbrugslån i en bank. Det kan vise, hvad varen vil koste, alt efter hvilken låneudbyder, der optages lån hos.

Lånometeret er en fiktiv online-butik, hvor man kan “købe” nogle få forskellige varer (f.eks. en Mp3-afspiller, et tv og nye møbler). Man klikker på og vælger sin vare, og vælger samtidig, hvilket betalingsmiddel, man vil anvende. Herefter får man en oversigt over, hvad fx tv’et typisk vil koste, alt efter hvordan det finansieres. Det kan fx vise, at et tv, som koster 5.000 kr. kontant, typisk vil koste x kr. ved køb på afbetaling over en given periode.

### **Kreditkort beregner på [www.ppp.dk](http://www.ppp.dk)**

Penge- og Pensionspanelet vil lancere en “kreditkort-beregner”, hvor forbrugeren kan indtaste egne tal, hvorefter beregneren kan vise, hvor lang tid det tager at tilbagebetale en kredit tilknyttet et kreditkort, og hvad den månedlige ydelse bliver. Beregneren kan være med til at skabe fokus på, hvad man som forbruger med kreditkort skal være opmærksom på, hvis man vælger at udnytte hele eller dele af kortets kreditramme.

Kreditkort beregneren er et online-værktøj, som kan hjælpe forbrugeren til hurtigt og nemt at få overblik over, hvor meget man skylder, hvornår man kan blive gældfri, og hvor “lidt” man faktisk bør betale ekstra hver måned, for hurtigere at blive gældfri.<sup>4</sup>

## **2.1.3 Hjælpe gældsatte på fode igen**

### **Information til gældsatte på [www.ppp.dk](http://www.ppp.dk)**

Penge- og Pensionspanelet lancerer på panelets hjemmeside en række gode råd til gældsatte. Informationen vil omhandle gæld og gældsproblemer og beskrive de muligheder, man har, når man oplever betalingsproblemer:

Hvad kan man gøre? Hvor kan man henvende sig for at få hjælp? Hvordan kan man bruge banken og/eller realkreditinstitutter? Hvilke typer gæld kan det bedst betale sig at afdrage på først? Etc.

<sup>4</sup> I UK og New Zealand findes lignende beregnere, se fx [http://www.moneymadeclear.org.uk/tools/creditcard\\_calculator.html](http://www.moneymadeclear.org.uk/tools/creditcard_calculator.html) og <http://www.sorted.org.nz/calculators/credit-card/>

På siden vil der endvidere være gode råd til, hvordan man kommer økonomisk på fode igen, hvis man er gældsat. Samtidig lanceres der en samling med links til sider, som kan være relevante for gældsatte.

I relation til informationen kunne der fx lanceres en række case-historier, f.eks. om, hvordan andre gældsatte danskere har fået styr på deres dårlige økonomi.

### **Dialog om retningslinjer for modregning**

Når en kunde har forfalden gæld til et pengeinstitut, har instituttet mulighed for indenfor de gældende regler, at modregne gælden i kundens indeståender, fx indestående på en lønkonto.

Modregningsadgangen må ifølge pengeinstitutternes forretningsbetingelser ikke medføre, at en kunde ikke kan betale sine almindelige leveomkostninger.

For at sikre en ensartet praksis for hvorledes der modregnes hos bankerne anbefales det, at Finanstilsynet optager drøftelser med branchen for at udarbejde retningslinjer om dette begreb.

Drøftelserne vil ske med afsæt i de retningslinjer<sup>5</sup> som gælder for Skats adgang til at lade danskere med skattegæld blive ramt af lønindeholdelse.

## **2.1.4 Hjælpe tvangsauktionsramte og personer i risiko for tvangsauktion**

### **Forbedret kontakt til personer i risiko for tvangsauktion og information om tvangsauktioner**

Penge- og Pensionspanelet opfordrer repræsentanter for Finansrådet, Realkreditrådet, Realkreditforeningen, Danske Boligadvokater og Dansk Ejendomsmæglerforening til sammen at undersøge og overveje mulige forbedringer, i den forebyggende og opsøgende kontakt med og information til de låntagere, som har eller kan forudse økonomiske problemer. Denne indsats skal bidrage til at hjælpe nødlidende låntagere med at af søge andre muligheder på deres økonomiske problemer end tvangsauktioner.

<sup>5</sup> Inddrivelsesbekendtgørelsen og inddrivelsesloven.

## **2.2 Initiativer i realkreditinstitutter**

Realkreditinstitutterne BRFkredit og Nykredit har begge gode erfaringer med tiltag målrettet personer som er i risiko for eller gennemgår et tvangsauktionsforløb.

### **Team Bolighjælp**

BRFkredit har siden 2009 via deres særlige Team Bolighjælp, arbejdet målrettet for at opsøge og afhjælpe kunder, som er i restance med termi- nen på deres realkreditlån. Teamet forsøger i fællesskab med kunden at afdække kundes problemer og tilbyder en række løsninger som fx hen- stand, konvertering af lån, forhandling med øvrige kreditorer, besøg hos kunden vedr. budgetlægning.

I 2010 gennemførte teamet omkring 2000 løsninger med kunder i re- stance, og generelt opnår BRFkredit løsninger i 3 ud af 4 tilfælde, når in- stituttet er i dialog med deres kunder. Det er vurderingen, at BRFkredits fokus på at forebygge tvangsauktioner skal ses som et tiltag, der både hjælper kunden og instituttet. Eksempelvis taber instituttet op mod 400- 500.000 kr. pr. tvangsauktion, så en forebyggelse af tvangsauktion er med til at begrænse tab. For kunden som modtager en målrettet indsats fra teamet, vil det ofte betyde, at kundens økonomi kommer på rette spor igen, og at en eventuel tvangsauktion afværges.

### **Bedre tackling af betalingsproblemer**

Nykredit har siden 2009 tilbudt deres kunder hjælp og vejledning i, hvor- dan de tackler betalingsproblemer og undgår tvangsauktion via en ano- nym hotline. Instituttet fokuserer på, at det er muligt for kunden at få fortrolig rådgivning, der kan føre til konkret rådgivning hos Nykredit, hvis kunden ønsker det. Derudover har Nykredit i 2010 udviklet lettilgængelig information på deres webside, som på overskuelig vis beskriver forløbet fra første restance på terminsydelsen frem til, at tvangsauktionen er gennemført.

### **Visualiseret kontoudtog**

For at hjælpe kunder med at få overblik over deres forbrug og holde styr på økonomien har Nykredit desuden i 2010 via et forbrugsdiagram visua- liseret posteringerne på bankkontoen i tilknytning til deres netbank. For- brugsdiagrammet viser automatisk kunden hvilke udgifter kundens for- brug fordeler sig i fx "dagligvarer", "cafe/restaurant" og giver dermed kunderne et let indblik i hvad de reelt bruger deres penge på. Forbrugs- diagrammet blev lanceret i slutningen af 2010, og i starten af 2011 hav- de 40.000 kunder benyttet forbrugsdiagrammet.

## 3 Unges gældsætning

### 3.1. Konklusioner fra afdækningen af unge gældsattes behov

Interviewene med de gældsatte viser, at forbrugsvaner typisk anlægges omkring det tidspunkt, hvor de unge flytter hjemmefra og skal stå på egne ben. De peger også på, at dyre forbrugsvaner anlægges i takt med, at unge flytter hjemmefra og etablerer sig. De unge vil gerne signalere, at de har råd til forbrugsgoder, så omverdenen kan se, at de klarer sig godt.

”Hvis jeg mangler en blå cardigan, så kan jeg altså ikke bare bruge en i en anden farve. Så køber jeg en blå cardigan” (citat fra 25-årig mand, som på trods af stor forbrugsgæld ikke sparer på fx tøjindkøb).<sup>6</sup>

Flere af de interviewede i 20’erne fortæller, at de i løbet af få år har gældsat sig for beløb, der er ganske store set i forhold til deres indkomst. Blandt de unge gældsatte er en del kommet i økonomisk uføre pga. overforbrug eller, fordi de efter eget udsagn har ”klattet” penge og lån væk - uden at have haft et budget, som de har holdt sig til.

Unge er i en situation, hvor deres livsforløb leder dem i retning af større og større udgifter. De fleste unge stifter på et tidspunkt familie, får børn og køber måske hus og bil. Når unge gældsætter sig i en ung alder, kan det derfor få store konsekvenser for deres mulighed for at få en fornuftig familieøkonomi senere i livet.

Interviewene viser også, at forbrugsvanerne kan være svære at ændre, hvis de får lov at manifestere sig. Flere af de gældsatte beskriver deres ungdomsår, som en tid, hvor de ikke følte forpligtelser og frit brugte af de penge, de havde og mere til.

”Og når man så bliver vant til at have et stort rådighedsbeløb på 12.000 kr. – jeg var 17 år. Og jeg købte tøj inde i Louis Vuitton inde i Grønnegade, og jeg skal give dig. Jeg havde fået nogle dyre modevaner ovre fra London, hvor jeg havde gået på en modeuddannelse. Jeg gik virkelig pænt klædt på det tidspunkt! Jeg har købt så mange dyre tasker, at du ikke drømmer om det” (citat fra 28-årig kvinde, som tjente en del penge,

<sup>6</sup> Kilde: YouGov Zaperas undersøgelsesrapport for Penge- og Pensionspanelet ”Gældsramte danskere” 2010.

da hun var 17 år, men hvor hendes forbrugsvaner har ført til stort overforbrug og en forbrugsgæld på over 500.000 kr.).<sup>7</sup>

De gældsatte peger stort set alle på, at de gerne ville have haft mere viden om privatøkonomi i en tidlig alder - fx en bedre forståelse af, hvad det betyder at skulle betale renter, at det er vigtigt at afdrage etc. Baseret på deres egne erfaringer foreslår de fleste gældsatte af de 20 interviewede og gældsrådgivere en forebyggende oplysning og undervisning til unge om privatøkonomi i tilknytning til den alder, hvor de unge flytter hjemmefra.

En interviewperson fortæller fx, at før hun flyttede hjemmefra, havde hun intet kendskab til, hvilke faste udgifter man har som voksen; f.eks. husleje, licens, telefonregning, etc. Hun efterlyser helt generelt information om at "Flytte hjemmefra".

"Som jeg ser det i dag, så burde alle unge mennesker skulle gennemgå et økonomikursus i gymnasiet eller i 9. klasse. Simpelthen for at vide, at der er en masse fælder derude, og at der er en masse mennesker, som gerne vil tjene penge på dig. Det er nødvendigt, for ellers ender man i fælden" (citat fra 28-årig kvinde, som har oplevet en tvangsauktion).<sup>8</sup>

Samlet set peger interviewene med de gældsatte og interviewene med gældsrådgiverne på, at der er et væsentligt behov for forebyggende undervisningsindsatser, som kan medvirke til at begrænse gældsætning blandt unge.

### **3.2 Andre undersøgelser om unge gældsattes behov**

En undersøgelse fra Økonomi- og Erhvervsministeriet<sup>9</sup> viser, at især unge under 30 år har problemer med at betale regninger og optager lån for at kunne betale regningerne.

Dette billede af, at en del unge har lån understøttes af tal fra RKI<sup>10</sup>. De viser, at 7,44 pct. af alle unge i aldersgruppen 21-30 år er registrerede i RKI. Det svarer til 46.718 personer. Opgørelser fra RKI viser også, at der i de senere år er sket en stigning i antallet af unge, der registreres

<sup>7</sup> Kilde: YouGov Zaperas undersøgelsesrapport for Penge- og Pensionspanelet "Gældsramte danskere" 2010.

<sup>8</sup> Kilde: YouGov Zaperas undersøgelsesrapport for Penge- og Pensionspanelet "Gældsramte danskere" 2010.

<sup>9</sup> Økonomi- og Erhvervsministeriet (2010): Analyse af markedet for forbrugslån i Danmark - august 2010.

<sup>10</sup> Kilde: Experian/RKI ( <http://www.experian.dk/assets/presse/white-papers/faktaark-rki-analyse.pdf> )

som dårlige betalere. Andelen af 21-30 årige, som er registreret i RKI, er steget fra 6,87 pct. i 2007 til 7,44 pct. i 2010. Desuden viser tal fra SU-styrelsen, at omfanget af misligholdt SU-lånegæld steg fra 2006 til 2008 med 25 pct.<sup>11</sup> De seneste tal viser endvidere, at sager om misligholdt SU-lånegæld som blev overført til inddrivelse ved SKAT, steg fra 14.549 sager i 2007 til 16.436 sager i 2010.<sup>12</sup>

Økonomi- og Erhvervsministeriets undersøgelse viser samtidig, at gruppen af unge, som optager lån for at kunne betale regninger, især er unge, som har afsluttet deres uddannelse på et tidligt tidspunkt. Det kan være enten efter folkeskolen, efter en gymnasial uddannelse eller efter en kortere erhvervsfaglig uddannelse.

Penge- og Pensionspanelets undersøgelse af unges forbrugslån og opsparing fra 2008<sup>13</sup> viser tillige, at det blandt de 18-25 årige er halvdelen, der har optaget et forbrugslån, og at denne gruppe i gennemsnit skylder knap 58.000 kr. væk på lån, som de har oprettet inden for de seneste to år.<sup>14</sup>

Penge- og Pensionspanelets undersøgelse viser også, at hver tredje af de unge låntagere opretter et økonomisk mindre fordelagtigt forbrugslån. Disse unge låner typisk pengene til højere omkostninger, end de kunne have fået på anden vis.

Penge- og Pensionspanelets undersøgelse viser også, at 26 pct. af de 18-25 årige er finansielt svage. De finansielt svage har særligt svært ved at gennemskue finansielle emner, køber ofte på kredit og optager flere forbrugslån end andre unge. Panelets undersøgelse viser fx, at der blandt denne gruppe er en forholdsvis stor andel, som handler mindre finansielt fornuftigt. Fx viser undersøgelsen, at 80 pct. bruger flere penge end de har, og 42 pct. er ofte nødt til at købe på kredit.

Panelets undersøgelse viser også, at de finansielt svage unge især er udeboende storby-unge i midten af 20'erne. Det er typisk unge, som ikke er bogligt orienterede og som har fx en erhvervsfaglig uddannelse.

<sup>11</sup> Kilde: SU-styrelsen

<sup>12</sup> Kilde: Statens Administration

<sup>13</sup> Penge- og Pensionspanelet (2008): Unges forbrugslån og opsparing. Se undersøgelsen her <http://www.pengeogpensionspanelet.dk/da/Undersoegelser%20og%20tests/Unges%20laan.aspx>

<sup>14</sup> Kreditkort, kontokort, kreditkøb og sms-lån betragtes som låneformer, der relativt set hører til blandt de økonomisk set mindst fordelagtige låneformer. Denne definition bygger på, at de årlige omkostninger i procent (ÅOP) ved disse låneformer typisk ligger på et højere niveau end omkostningerne ved f.eks. kassekredit og kontantlån.

Endvidere lægger en del unge ikke budget. En undersøgelse fra bl.a. Danske Bank viser, at 57 pct. af de 18-27 årige aldrig har lagt et budget for deres privatøkonomi. Og en undersøgelse fra Nordea<sup>15</sup> viser, at 9 ud af 10 teenagere ikke lægger budget.

Det halter generelt også med den finansielle viden blandt de unge. Tal fra Danske Bank viser fx, at 37 pct. af unge 18-27 årige ikke ved hvad rente er. Og 56 pct. kan ikke identificere det billigste af tre lån.<sup>16</sup>

Samtidig er det et begrænset antal danskerne, der oplever, at gymnasiet, ungdomsuddannelser, folkeskolen og videregående uddannelser har været kilden til deres viden om privatøkonomi.<sup>17</sup>

Undersøgelserne illustrerer således, at der med fordel kan sættes ind med en forebyggende indsats, så de unge lærer om økonomi før eller i forbindelse med, at de flytter hjemmefra. Det kan være i folkeskolens ældste klasser, på erhvervsskoler og på de gymnasiale ungdomsuddannelser.

Det skal bidrage til større privatøkonomisk viden og afhjælpe at målgruppen gældsætter sig over evne.

<sup>15</sup> [http://www.nordea.dk/sitemod/upload/Root/main\\_dk/OmBanken/Teenagere\\_opsparing\\_viden\\_om\\_penge\\_09.pdf](http://www.nordea.dk/sitemod/upload/Root/main_dk/OmBanken/Teenagere_opsparing_viden_om_penge_09.pdf).

<sup>16</sup> <http://www.danskebank.dk/PDF/Finansiell-forstaaelse/Financial-Literacy-among-18-27-year-olds.pdf>

<sup>17</sup> Forsikring & Pension (2010) "Danskernes finansielle forståelse." Analyserapport 2010:5 . [http://www.forsikringogpension.dk/presse/Statistik\\_og\\_Analyse/analyser/Documents/Danskernes%20finansielle%20forst%c3%a5else.pdf](http://www.forsikringogpension.dk/presse/Statistik_og_Analyse/analyser/Documents/Danskernes%20finansielle%20forst%c3%a5else.pdf)

## 4 Mulighederne for gældsforebyggelse

### 4.1. Konklusioner fra afdækningen af gældsattes behov

Penge- og Pensionspanelets interview med de 20 gældsatte og gældrådgivninger viser, at der findes flere typer gældsatte, og at gældsforebyggelse med fordel kan målrettes disse målgrupper. Som tidligere nævnt fokuseres der på de gældsatte, som har mere gæld, end de kan håndtere.

#### Målgrupper for gældsforebyggelse

Interviewene viser, at en type gældsatte har oplevet en pludselig indtægtsnedgang, fordi deres livssituation har ændret sig. Det kan være pga. skilsmisse, dødsfald, sygdom, mistet arbejde, nedsat arbejdstid, konkurs af egen virksomhed mv.

Flere af de 20 personer i interviewundersøgelsen har i perioder med indtægtsnedgang påbegyndt eller været fristet til at optage dyr forbrugsgæld for at kunne opretholde afdragene på deres banklån og terminer – og for i øvrigt at kunne dække deres leveomkostninger.

I situationer med en reduceret indkomst peger interviewene på, at folk helst vil være anonyme, hvis de skal have hjælp. Fx viser interviewene eksempler på, at folk er bange for konsekvenserne, hvis de åbent beretter til banken om deres nye lavere indtægt.

*“Jeg har aldrig snakket med banken, fordi jeg var bange for, at det hele ville ramle” (citater fra 33-årig kvinde, som har optaget lån andre steder end banken, for at kunne betale afdragene til banken. Hun frygter nu en tvangsauktion).<sup>18</sup>*

Ifølge interviewede gældsrådgivere udgør gruppen, som oplever eller har oplevet indtægtsnedgang en betydelig del af de gældsatte, som gældsrådgiverne møder.

En anden gruppe gældsatte er personer, som starter med løbende at opbygge mere og mere gæld på det tidspunkt, hvor de træder ind i en ny livsfase. Nye livsfaser med stigende udgifter kan fx være efter køb af større bolig eller efter en familieførøgelse med nye udgifter til et barn.

<sup>18</sup> Kilde: YouGov Zaperas undersøgelsesrapport for Penge- og Pensionspanelet “Gældsramte danskere” 2010.



Interviewene viser således, at der er behov for fokus på privatøkonomien, når folks livssituation ændrer sig, og når de træder ind i nye livsfaser.

En tredje type gældsatte, som ifølge gældsrådgiverne udgør en voksende del, er gældsatte, der er blevet gældsatte pga. overforbrug. Personer i denne gruppe har som oftest en udmærket indkomst, men har gennem årene oparbejdet en større og større gæld pga. et kontinuerligt overforbrug. De har typisk mange forskellige typer lån, kreditter og klatgæld.

For denne gruppe er forebyggende indsatser, som kan medvirke til at begrænse overforbrug væsentligt. Det kan fx være indsatser, som kan bidrage til at gøre det mere synligt, hvad det koster at have lån og ikke mindst, hvad det koster at tage forbrugslån.

En sidste gruppe gældsatte udgøres af social udsatte, som er på offentlig forsørgelse. En typisk profil er fx en enlig mor på kontanthjælp, som tidligere har været i kontakt med det sociale system på den ene eller anden måde. Det er især denne gruppe som de frivillige gældsrådgivninger møder, idet disse gældsrådgivninger hovedsagligt er særligt målrettet udsatte.

### **De gældsattes ønsker til forebyggende indsatser**

Nogle af de interviewede gældsatte foreslår, at det kunne være en mulighed, at banken hjælper med at lægge budget, før deres økonomi begynder at kuldsejle. Når økonomien først er kuldsejlet, har flere af de interviewede gældsatte derimod ønske om uvildig rådgivning, enten fordi de frygter at tage kontakt til banken, og/eller fordi de mener, at banken vil varetage deres egne interesser frem for den gældsattes.

Mange af de interviewede gældsatte ønsker også, at banken – før økonomien kuldsejler - tager fat i folk, hvis budgettet ikke overholdes. At overholde budgettet er nemlig ikke noget, der ligger naturligt blandt personerne i undersøgelsen. Flere gældsatte ønsker, at banken i tide siger stop for lån og tilbyder et debetkort<sup>19</sup> (som fx Visa Electron) i stedet for et Dankort. Nogle foreslår også, at bankerne i mindre grad lokker med f.eks. MasterCard og kredittilbud.

<sup>19</sup> Med et debetkort (betalingskort) som fx Visa Electron kan man ikke hæve beløb, der er større end det indestående beløb på kontoen, som kortet tilhører. Et debetkort stiller således ikke et kreditbeløb til rådighed for kortindehaveren (i modsætning til fx Eurocard, Masters Card eller Diners Club kort) og kan ikke overtrække kontoen som fx et dankort.

*“Banken skulle have sagt stop langt tidligere. Det skulle de måske allerede have gjort, da jeg kom for at låne allerførste gang dér i handelsskole-tiden. For der var jeg allersvagest og påvirkelig og ville sikkert have lyttet til dem. De spurgte mig slet ikke om, hvad jeg ville låne de 70.000 kr. til. Og efterhånden blev jeg nærmest ekspert i at låne penge, jeg vidste lige hvad jeg skulle sige for at få lov til at låne penge” (citat fra 25-årig mand som skylder over 170.000 kr. i forbrugslån, og som er vred på banken over at de har lånt ham så mange penge og ikke har været realistisk omkring hans økonomi).<sup>20</sup>*

Baggrunden for de interviewede gældsattes ønsker er bl.a., at stort set alle har oplevet, at en overtrukket kassekredit blot har ført til et nyt lån eller til en forhøjelse af kassekredit. Samtidig har flere haft oplevelser med, at man først har fået lavet en afdragsaftale flere år efter lånoptagelsen eller overtrækket på kreditkort eller kassekredit.

Mange af de interviewede gældsatte, og de gældsatte som gældsrådgivningerne møder, har nu fået et debetkort som fx Visa Electron hævekort anvist af banken. Det er de rigtig glade for- og vurderer, at det i allerhøjeste grad har hjulpet dem med at mindske deres forbrug. Mange af de interviewede ville imidlertid gerne have haft et debetkort noget før.

Et par interviewpersoner efterlyser også interaktive web-beregnere på nettet, som fx kan hjælpe dem til at få lagt budget, få styr på lånene og få styr på deres økonomi før det går galt.

## **4.2. Andre undersøgelser og eksisterende forebyggende tiltag**

### **Andre undersøgelser**

Økonomi- og Erhvervsministeriet offentliggjorde i 2010 en undersøgelse af markedet for forbrugslån. Den viser, at 16 pct. en eller flere gange har været ude af stand til at betale deres regninger i de seneste 12 måneder. Og godt halvdelen af denne gruppe (svarende til ca. 8 pct. af alle) forventer en forværret eller en status quo husholdningsøkonomi i de næste 12 måneder.

Økonomi- og Erhvervsministeriets undersøgelse viser samtidig, at de personer, som oplever betalingsproblemer, mest hyppigt angiver uforudsete udgifter, indkomstfald eller overforbrug som årsag til betalingsproble-

<sup>20</sup> Kilde: YouGov Zaperas undersøgelsesrapport for Penge- og Pensionspanelet “Gældsramte danskere” 2010.

merne. Omtrent halvdelen (54 pct.) af gruppen, som oplever betalingsproblemer, har oplevet et indkomstfald.

38 pct. af gruppen med betalingsproblemer fortæller, at deres seneste lån/kredit primært skyldes manglende penge til faste udgifter som eksempelvis husleje, el, vand, varme, mad mv. Dette svarer til 5 pct. af samtlige adspurgte.

Undersøgelsen viser også, at de, som oplever betalingsproblemer, typisk er bl.a. børnefamilier, studerende, arbejdsløse, lavtuddannede, og personer, der har oplevet indkomstfald.

Undersøgelsen underbygger dermed, at der er behov for en forebyggende indsats, når folks livssituation ændrer sig pga. indkomstfald og når de træder ind i nye livsfaser – fx når livet som børnefamilie påbegyndes.

Undersøgelsen viser også, at 44 pct. af gruppen med betalingsproblemer har optaget lån for at kunne betale deres regninger. Det svarer til ca. 6 pct. af samtlige adspurgte i undersøgelsen. Blandt disse 6 pct. har knap to ud af tre oprettet lån inden for de seneste 12 måneder og to ud af tre angiver at de oplever, at skylder mere og mere for hver dag der går.

Og den viser, at 29 pct. af gruppen med betalingsproblemer har optaget et lån, som de er blevet overrasket over omkostningerne ved. Disse tal illustrerer, at der er behov for informationsindsatser, som synliggør omkostningerne ved at tage lån.

Danske Banks undersøgelser viser endvidere, at folk gerne ser, at banken hjælper med at forbedre privatøkonomien. Blandt unge 18-27 årige mener 35 pct., at banken kan hjælpe dem med at forbedre deres privatøkonomi.

En undersøgelse<sup>21</sup> blandt europæiske netbrugere viser endvidere, at en betydelig del af europæiske netbrugere efterspørger en personlig budgetfunktionalitet fx i tilknytning til netbanken. Undersøgelsen viser, at følgende andel er interesseret eller meget interesseret i følgende online-budgetredskaber:

- Funktionalitet som kan kategorisere udgifter (fx regninger, transport, mad, etc): 33 pct.

<sup>21</sup> Kilde: Forrester's Consumer Technographics® Financial Services Online Survey, Q4 2009

- Funktionalitet med udarbejdelse og opfølgning på et online budget: 30 pct.
- Funktionalitet med etablering af opsparingsmål og løbende opfølgning (fx med lagkagediagrammer): 28 pct.
- Funktionalitet, som gør det muligt at se, hvordan min indkomst og udgifter er sammenlignet med andres: 18 pct.

## **Eksisterende forebyggende tiltag**

### Budgetlægning i bankerne

Finanstilsynet har i 2010 gennemført undersøgelsesbesøg hos 12 pengeinstitutter for bl.a. at undersøge institutternes håndtering af restancer på boliglån<sup>22</sup>.

Undersøgelserne viste, at rådgivere både tager kontakt til kunderne i tilfælde af restancer, og samtidig tilbyder forebyggende tiltag, som kan forebygge restancer.

I flere af de undersøgte pengeinstitutter nævnte rådgiveren, at pengeinstituttet tilbyder kunderne, at pengeinstituttet kan administrere kundens budgetkonto. Tilbuddet gives typisk til kunder, der har brug for en fast plan for at holde styr på deres økonomi.

Undersøgelserne viste også, at bankerne også yder en indsats for at få gældsatte kunders økonomi på fode igen. I de tilfælde af, at en kunde kommer i restance med sit boliglån, vil rådgiveren typisk tage kontakt til kunden og tilbyde et møde, hvor pengeinstituttet vil se på kundens økonomi og om muligt hjælpe kunden med at lave en handlingsplan, der giver kunden styr på sin økonomi igen. Denne indsats for at hjælpe gældsatte er beskrevet nærmere i afsnit 5.2.

### Visualiseret kontoudtog

Nykredit Bank lancerede i december 2010, som den første danske bank en facilitet så kunderne kan få, visualiseret posteringerne på bankkontoen i tilknytning til deres netbank via grafiske værktøjer. Herved kan kunderne få et samlet overblik over, hvad deres penge går til. Lagkagefigurer og farver er med til at gøre det enkelt for kunden at se, hvad pengene bliver brugt til.

<sup>22</sup>

[http://www.finanstilsynet.dk/da/Nyhedscenter/Pressemeddelelser/2011/~media/Nyhedscenter/2011/Undersoegelse\\_af\\_raadgivning\\_om\\_laan\\_med\\_sikkerhed\\_i\\_fast\\_ejendom.ashx](http://www.finanstilsynet.dk/da/Nyhedscenter/Pressemeddelelser/2011/~media/Nyhedscenter/2011/Undersoegelse_af_raadgivning_om_laan_med_sikkerhed_i_fast_ejendom.ashx)

Systemet identificerer og kategoriserer kontoudtogets posterings i kategorier, som fx dagligvarer, bolig, transport, cafe/restaurant, fornøjelser mv. Hvis man fx har brugt dankortet i det lokale supermarked, bliver beløbet automatisk kategoriseret i kategorien "dagligvarer". Og er dankortet blevet brugt hos den lokale cafe, så ved systemet automatisk, at dette beløb skal i kategorien "cafe/restaurant". Kunden kan herved via et lagkagediagram se, hvordan forbruget fordeler sig på forskellige udgiftskategorier.

Nykredit lancerede forbrugsdiagrammet i slutningen af 2010, og i starten af 2011 havde over 40.000 kunder benyttet forbrugsdiagrammet. Oplevelsen blandt kunderne er, at forbrugsdiagrammet giver dem et let indblik i, hvad de reelt bruger deres penge på og skaber opmærksomhed om fordelingen og prioriteringen af de forskellige posterings. Blandt andet har over 1000 kunder spontant henvendt sig til banken og fortalt, at de er glade for forbrugsdiagrammet.<sup>23</sup> Systemet kendes desuden også fra bl.a. en række hollandske banker. Den hollandske bank ING har som første hollandske bank lanceret en sådan budgetfunktion i tilknytning til deres netbank. Og flere store hollandske banker planlægger en lignende funktionalitet.

<sup>23</sup> Kilde: FinansWatch 20. januar 2011.

## 5 Gældsattes adfærd og mulighederne for at hjælpe dem til at få økonomien på fode igen

### 5.1 Konklusioner fra afdækningen af gældsattes adfærd og behov

#### De gældsattes adfærd

Interviewene med de gældsatte og gældsrådgiverne illustrerer, at de gældsatte typisk har lån hos ganske mange forskellige låneudbydere – de har fx kassekreditter, overtrukne kreditkort og forbrugslån.

Ifølge gældsrådgiverne har en gældsat typisk op mod 10-15 forskellige kreditorer, som de skylder penge - inkl. husleje, el. mv.

*”Hvor har vi ikke fået rykkere fra! Vi har fået rykkebreve fra elselskabet, fagforeningen, A-kassen, telefonselskabet og så kører den bare derudad!” (citater fra 26-årig kvinde, som bor i lejebolig).<sup>24</sup>*

Hovedparten er typisk udbydere af forbrugslån og ofte ser gældsrådgiverne, at gældsatte har optaget en masse små forbrugslån for at kunne afdrage på større lån.

Interviewene med de gældsatte viser også, at nogle gældsatte optager forbrugslån hos andre låneudbydere end banken, hvis de får afslag på lån i banken. Og gældsrådgiverne nævner, at en del gældsatte vælger forbrugslån frem for banklån, fordi de oplever, at kreditvurderingen er nemmest her.

Samtidig viser interviewene med både gældsatte og gældsrådgivere, at de gældsatte generelt har et dårligt overblik over deres økonomi og gæld. De ved ikke, hvor meget de skylder væk, de ved ikke præcist, hvad de bruger deres penge på, og de har ingen plan for, hvordan de vil afdrage på gælden. Mange kender heller ikke det præcise antal kreditorer, men de har en fornemmelse af antallet.

<sup>24</sup> Kilde: YouGov Zaperas undersøgelsesrapport for Penge- og Pensionspanelet ”Gældsramte danskere” 2010.

Mange gældsatte oplever deres manglende overblik over privatøkonomien som stressende. De forsøger derfor ikke at beskæftige sig med eller tænke på gælden. En del gældsatte udvikler pga. deres situation depressioner eller går ned med stress.

*“Vi skulle aldrig have købt huset. Jeg blev arbejdsløs, og min mand var syg. Men vi var kommet så langt ud, at vi nær var gået fra hinanden. Jeg har lidt af angst i perioder, men vi har ikke råd til psykolog, selvom vi har haft brug for det” (citater fra 33-årig kvinde som frygter tvangsauktion af deres bolig).<sup>25</sup>*

De fleste ved ikke rigtigt, hvor de skal starte for at få det nødvendige overblik over og viden om deres økonomi. De ved dybest set godt, at de bør få overblik over økonomien, lægge budget og herefter følge det, men de kan ikke overskue det.

Derfor lever de gældsatte typisk fra dag til dag. De betaler én regning af gangen, og de forsøger at prioritere udgifterne ved først og fremmest at betale alt vedr. husleje, el, varme mv.

Både gældsrådgiverne og de gældsatte fortæller, at kun få lægger budget over deres indtægter og udgifter. Og flere gældsatte nævner den manglende budgetlægning, som en af årsagerne til, at deres økonomi sejler.

De få som budgetlægger, gør det kun for faste udgifter. De gældsatte har derfor ringe overblik over, hvor mange penge ud af deres rådighedsbeløb, de benytter på henholdsvis indkøb af madvarer, tøj, fornøjelser, cafébesøg osv. Og flere efterlyser budgetoverblik ikke blot for faste udgifter, men også for brugen af rådighedsbeløbet.

### **Gældsattes adfærd, når “læset” vælter**

Når “læset” vælter, og rykkerne, inkassovarsler mv. begynder at vælte ind, oplever de gældsatte almindeligvis omkring 1 rykker ugentligt pr. kreditor. Når en gældsatt har 10-15 kreditorer betyder det, at nogle oplever et forløb med “bjerge” af rudekuverter.

De gældsatte oplever endvidere processen som meget maskinel. Så snart man ikke har betalt en regning føler de, at alt sker pr. brev. Man får rykkerskrivelse 1, rykkerskrivelse 2, inkassovarsel mv. - uden at man er blevet kontaktet personligt. Den mest hyppige form for opsøgende per-

<sup>25</sup> Kilde: YouGov Zaperas undersøgelsesrapport for Penge- og Pensionspanelet “Gældsramte danskere” 2010.

sonlig kontakt, som interviewpersonerne beretter om, er oplevelser med meget ubehagelige og pågående kreditorer, som ringer hele tiden.

I den situation gennemgår mange gældsatte et forløb, hvor gælden, de mange rykkere og deres manglende overblik over deres økonomi belaster dem psykisk og stresser dem meget.

Samtalerne med gældsrådgiverne og interviewene viser, at nogle reagerer på et rykker-/inkassoforløb ved at tage "gælds-skyklapper" på ("hvis jeg lukker øjnene, så går det væk"). Andre forsøger derimod (indledningsvis) at gøre en ihærdig indsats.

Gældsrådgiverne fortæller, at folk med "gælds-skyklapper" lukker øjnene for deres problemer og blot undlader at tømme postkassen. De er skamfulde over deres situation og ved slet ikke, hvad man kan gøre for at få økonomien på fode igen.

Gældsrådgiverne fortæller også, at nogle gældsatte forsøger at kontakte kreditorerne og fortælle, at de ikke kan betale, men flere har oplevet, at kreditorerne er uvillige til at hjælpe dem. De føler derfor, at de løber panden mod en mur, fordi de ikke ved, hvordan de skal gribe tingene an, hvis de skal få ørenlyd hos kreditorerne.

### **Personlig gældsrådgivning**

Gældsrådgiverne fremhæver, at personlig rådgivning er essentielt, hvis man vil nå de gældsatte og give dem en hjælpende hånd til at få økonomien på sporet igen. Også de gældsatte føler stort set alle, at personlig rådgivning er den mest optimale form for rådgivning.

De fleste oplever banken som et naturligt sted at få rådgivning om privatøkonomi.

*"Jeg vil allerførst tænke på at søge rådgivning i banken. Ja det er det eneste sted, tror jeg. Jeg kender ikke andre steder, jeg kan få hjælp"* (citat fra 26-årig kvinde der bor i lejebolig).<sup>26</sup>

Dog er de fleste gældsatte godt klar over, at bankrådgiveren er "bankens mand", og at banken også er en forretning, der skal tjene penge. Men mange efterlyser, at bankerne får et "net", der kan samle de gældsatte op, før økonomien kører helt af sporet. De efterlyser, at bankerne hiver

<sup>26</sup> Kilde: YouGov Zaperas undersøgelsesrapport for Penge- og Pensionspanelet "Gældsramte danskere" 2010.



fat i kunderne, når en bank kan se, at en kunde har økonomiske vanskeligheder og har overtrukket sine eksisterende kreditter. Her bør banken ifølge de gældsatte træde ind og hjælpe med at foreslå en plan for at komme ud af gældsætningen, før det er for sent.

Mange af de gældsatte ønsker imidlertid ikke, at blive hjulpet af deres egen bank/egen bankrådgiver, som mange har et dårligt forhold til eller har været/er utilfredse med.

De gældsatte er bl.a. utilfredse med, at deres egen bank/bankrådgiveren ikke stopper deres overforbrug i tide, og at banken overhovedet har lånt dem penge. Samtidig har kun ganske få haft succes med at kontakte deres bank i håb om at kunne få samlet deres dyre lån via og med hjælp fra banken.

De gældsatte vil helst have rådgivningen fra en neutral person, som de ikke har dårlige erfaringer med fra tidligere. De efterlyser også en positiv, imødekommende og forstående tone, så de ikke føler sig som "sorte får", der bliver mødt med anklager eller kritik.

Allerhelst vil de gældsatte have rådgivning face-to-face. Rådgivningen skal ideelt set ske hjemme hos den enkelte. Her føles langt mere trygt. Og samtidig er det mindre pinligt at få en rådgiver hjem end at møde på fx et gældsrådgivningskontor eller i den lokale bankfilial, hvor man risikerer at møde nogen, man kender.

De gældsatte i undersøgelsen foretrækker generelt uvildig rådgivning. Og de ønsker, at en optimal økonomisk rådgivning er gratis. Mange efterlyser en rådgivning ala den, som gældsatte får i TV3's program "Luksusfælden", hvor gældsattes økonomi går efter i sømmene.

*"Det er behov for en udefra. En, der tager os seriøst og ved hvad de snakker om. For det gør vi ikke. De skal rådgive os bedst muligt og gøre vores økonomi forståelig for os. Ligesom i Luksusfælden"* (citater fra 41-årig mand som frygter tvangsauktion).<sup>27</sup>

Og de personer, som har oplevet at få gældsrådgivning hos eksisterende gældsrådgivere, fortæller, at det har været en god oplevelse.

<sup>27</sup> Kilde: YouGov Zaperas undersøgelsesrapport for Penge- og Pensionspanelet "Gældsramte danskere" 2010.

Flere af de gældsatte i undersøgelsen har oparbejdet så stor gæld, at de håber på at kunne få gældssanering - og nogle håber, at de i den forbindelse helt kan få slettet deres gæld. Flere mener, at gældssanering er den eneste måde, hvor de kan komme helt ud af deres økonomiske mords.

### **Information på internettet**

En del af de gældsatte har søgt information om gældsproblemer. Her er internettet de gældsattes absolutte førstevalg. Det kan bl.a. skyldes, at de gældsatte giver udtryk for, at det er stærkt tabubelagt og pinligt at have gæld. En gruppe finder gæld så ydmygende, at de hellere vil optage dyr forbrugsgæld frem for at involvere deres bankrådgiver i deres økonomiske uføre.

En interviewperson fortæller fx, at vedkommende synes de fleste eksisterende beregnere går ud på, at man indtaster personlige oplysninger mhp. at få at vide, hvor meget man kan låne til køb af fx en bolig. Vedkommende efterlyser det omvendte - dvs. en interaktiv beregner, der kan fortælle, hvad du kan gøre med de lån, du har taget: Hvordan får du f.eks. hurtigst muligt afdraget på dem, hvad vil der ske, hvis du får samlet dine lån ét sted, hvilke renteaftaler kan du få osv.

En anden interviewperson efterlyser en interaktiv beregner, hvori man kan indtaste indkomst, størrelse på lån, afdrag på lån, faste udgifter etc. Ud fra disse indtastninger skal det være muligt at få personliggjort vejledning om, hvordan man bedst muligt får styr på sin økonomi i form af konkrete råd til, hvad man kan/skal gøre.

### **Bankernes modregning**

Interviewene viser, at de gældsatte typisk betaler bolig- og banklån først. I den forbindelse har interviewene med gældsrådgiverne og gældsatte vist flere eksempler på gældsatte, som har oplevet, at bankerne tilbageholder en stor del af lønnen for at dække tilbagebetalingen af banklån og kun lader et lille beløb være tilbage på kontoen til at dække husholdningsudgifter.

Der er også eksempler på, at banken tilbageholder penge til at dække betaling på lån til det kreditinstitut, som banken samarbejder med. Fx har en gældsatt oplevet, at bankrådgiveren hver den 1. flytter stort set alle penge fra lønkontoen til budgetkontoen (hvorfra der betales både bank- og kreditlån), som så efterfølgende spærres. Det har betydet, at vedkommende har måttet leve for 1.300-1.400 kr. om måneden.

## **Oplevelse af fogedretten**

Flere gældsatte, som har været i fogedretten fortæller, at de forud for mødet i fogedretten var skrækslagne for, hvad der ville ske på mødet. Og flere af gældsrådgiverne har samme indtryk. Imidlertid oplever personerne efter besøget i fogedretten, at proceduren i fogedretten var ganske ufarlig. De føler faktisk, at de har haft en god oplevelse og at deres retssikkerhed er blevet imødekommet.

Det tyder på, at der er behov for, at afmystificere, hvad fogedretten er, og hvad der sker på et møde i fogedretten osv.

De gældsattes oplevelser af mødet i fogedretten er nærmere beskrevet i afsnit 6.2.

## **5.2. Gældsattes nuværende muligheder for hjælp og vejledning**

### **Rådgivning**

De aktører som tilbyder økonomisk rådgivning findes primært i tre sektorer: Den private sektor, den offentlige sektor og den frivillige sektor.

I den private sektor tilbyder bankerne økonomisk rådgivning vederlagsfrit, men forudsat at der eksisterer et kundeforhold i banken. Hvorvidt der er tale om decideret gældsrådgivning afhænger af den enkelte bank og kunde, eftersom det varierer, hvorvidt der fx sagsbehandles i form af kontakt til andre kreditorer eller rådgives i forbindelse med gældssanering mv.

Finanstilsynet har i 2010 gennemført undersøgelsesbesøg hos 12 pengeinstitutter for bl.a. at undersøge, hvordan bankerne håndterer og rådgiver kunder med restancer på boliglån.<sup>28</sup> På undersøgelserne fortalte samtlige rådgivere, at de i tilfælde af, at en kunde kommer i restance med sit boliglån, vil tage kontakt til kunden via telefonen for at afklare, hvad årsagen er til restancen. Er der fx tale om en forglemmelse, vil kunden typisk blive opfordret til at tilmelde betalingen til betalingservice. Har den manglende betaling dybere rod i kundens økonomi, vil kunden typisk blive indkaldt til et møde i banken, hvor der søges en løsning på problemet.

<sup>28</sup>

[http://www.finanstilsynet.dk/da/Nyhedscenter/Pressemeddelelser/2011/~media/Nyhedscenter/2011/Undersoegelse\\_af\\_raadgivning\\_om\\_laan\\_med\\_sikkerhed\\_i\\_fast\\_ejendom.ashx](http://www.finanstilsynet.dk/da/Nyhedscenter/Pressemeddelelser/2011/~media/Nyhedscenter/2011/Undersoegelse_af_raadgivning_om_laan_med_sikkerhed_i_fast_ejendom.ashx)

Hvordan problemstillingen håndteres herfra afhænger af, hvilken kunde, der er tale om, samt hvor store økonomiske problemer kunden oplever. Hvis de økonomiske problemer er overkommelige, vil pengeinstituttet typisk hjælpe kunden med at lave en handlingsplan, der giver kunden styr på sin økonomi igen. Men er der tale om en kunde, som gentagne gange har problemer med betalingen, og som efter pengeinstituttets vurdering ikke er i stand til at ændre sin adfærd, vil pengeinstituttet typisk sørge for, at der gennemføres et salg af ejendommen eller en tvangsauktion.

Flere rådgivere nævnte i forbindelse med Finanstilsynets undersøgelsesbesøg, at de godt kan finde på at tilbyde en kunde at omlægge sit lån til et billigere lån, hvis det kan hjælpe kunden tilbage på fode igen. Der skal dog være tale om, at omlægningen fungerer som en del af en større handlingsplan.

I flere af de undersøgte pengeinstitutter, nævnte rådgiveren endvidere, at pengeinstituttet også tilbyder deres kunder, at pengeinstituttet kan administrere kundens budgetkonto. Tilbuddet gives typisk til kunder, der har svært ved at styre deres forbrug, eller til kunder som i en periode har brug for en fast plan for at få styr på deres økonomi.

Undersøgelserne har således vist, at de besøgte pengeinstitutter generelt gerne vil hjælpe deres kunder i perioder, hvor økonomien ikke hænger sammen, hvis kundens økonomi på lang sigt kan bringes på ret kurs. Samtidig viser undersøgelserne også, at et eventuelt indgreb skal kunne redde kunden på længere sigt, ligesom kunden også selv skal være indstillet på, at der skal ske nogle forandringer.

Flere banker tilbyder i tilknytning til deres økonomiske rådgivning også værktøjer på deres hjemmesider eller i tilknytning til deres netbank, som kan bidrage til at hjælpe gældssatte med fx at lægge budget mv.

Andre banker tilbyder fx telefonisk gældsrådgivning. Et eksempel på en sådan rådgivning er Nykredits hotline, som beskrives nærmere i afsnit 6.3.

I den private sektor findes desuden – foruden bankerne - omtrent 20 virksomheder, der tilbyder økonomisk rådgivning og gældsrådgivning mod betaling<sup>29</sup>.

<sup>29</sup> Kilde: Økonomi- og Erhvervsministeriet (2010): Analyse af markedet for forbrugslån i Danmark - august 2010.

I offentligt regi findes der enkelte kommuner, som tilbyder udsatte borgere med privatøkonomiske problemer gratis gældsrådgivning. Et eksempel er Københavns Kommune, som i 2010 oprettede et gældsrådgivningscenter i tilknytning til Valby Borgerservice.

I frivilligt regi findes en række frivillige foreninger tilbyder gældsrådgivning målrettet udsatte borgere. Ved udmøntningen af satspuljen 2008 blev der afsat 16 mio. kr. over 4 år til etablering af gældsrådgivninger, hvor frivillige kan rådgive udsatte borgere om deres gældsproblemer. Frelsens Hær, Forbrugerrådet, Kristeligt Studentersettlement, Den Sociale Retshjælp i Århus og KFUM's Sociale arbejde har alle modtaget støtte til etablering af gældsrådgivninger for udsatte borgere med gæld. Finansrådet har indgået et samarbejde med KFUM og Settlementet om henvisning af bankrådgivere til disse organisationer.

Retshjælpen tilbyder desuden vederlagsfri juridisk bistand og rådgivning.

### **Gældssanering**

Gældssanering er en ordning, hvor skifteretten kan træffe afgørelse om, at folks gæld kan blive slettet eller sat ned. Hvis gælden bliver sat ned, bliver der lavet en afdragsordning for resten af gælden. Alle personer kan søge gældssanering, men selskaber, foreninger og lignende kan ikke søge gældssanering.

Gældssanering omfatter al gæld.<sup>30</sup> Skifteretten kan dog bestemme, at gældssaneringen kan omfatte gæld stiftet før en bestemt dato. Der gælder også særlige regler om gæld med pant i hus eller bil.

Der er flere betingelser for gældssanering. Dels skal den gældsatte ikke have nogen praktisk mulighed for at betale gælden, dels skal den gældsattes forhold og omstændighederne i øvrigt tale for gældssanering. Det betyder navnlig, at gældens alder, omstændighederne ved pådragelsen og dens hidtidige afvikling skal tale for gældssanering.

Hvis sagen bliver indledt, bliver der udarbejdet en redegørelse, et budget og et forslag med de præcise betingelser eller vilkår for gældssaneringen.

I budgettet bliver den gældsattes og husstandens indtægter opstillet. Derfra bliver rimelige faste udgifter og et rådighedsbeløb til dækning

<sup>30</sup> Gældssaneringen medfører ikke, at gælden også bortfalder eller bliver sat ned i forhold til en kautionist.

af kost, tøj og lignende trukket. Det beløb, der bliver til overs, skal den gældsatte betale til kreditorerne, typisk over 5 år, men det kan variere. I særlige tilfælde kan gælden blive slettet.

### **Eftergivelse af gæld til det offentlige**

Skat har mulighed for at eftergive gæld til det offentlige (jf. § 1, stk.1 i inddrivelsesloven). Betingelsen er, at den gældsatte kan godtgøre, at vedkommende ikke er i stand til og inden for de nærmeste år ingen udsigt har til, at kunne opfylde sine gældsforpligtelser. Samtidig er det en betingelse, at det må antages, at eftergivelsen vil føre til en varig forbedring af vedkommendes økonomiske forhold. Eftergivelse kan imidlertid almindeligvis ikke ske, hvis den gældsattes fx har handlet uforsvarligt fx ved at påtage sig en stor finansiel risiko eller ved at stifte gæld med henblik på forbrug.

### **Erfaringer**

Erfaringerne fra de private og frivillige gældsrådgivninger viser, at der er stor efterspørgsel efter gældsrådgivning. Fx har Forbrugerrådet oplevet stor tilstrømning til deres gældsrådgivning og har bl.a. af den årsag udvidet deres gældsrådgivning til også at omfatte en landsdækkende telefonisk gældsrådgivning.

Flere gældsrådgivere beretter, at efterspørgslen efter gældsrådgivning er stor, ikke blot fra socialt udsatte danskere, men også fra "familien Danmark". Her møder de almindelige danskere, som er blevet gældsatte pga. et stort overforbrug og danskere, som er blevet gældsatte som følge af fx dødsfald eller skilsmisse. Denne gruppe må gældsrådgivningerne typisk afvise, fordi langt fra alle falder i kategorien "socialt udsatte".

Københavns Kommunes erfaringer med rådgivning af gældsatte viser bl.a. at den kommunale rådgivning især bliver besøgt af personer, som i forvejen er i kontakt med kommunen - fx kontanthjælpsmodtagere mv. Disse personer kommer typisk til gældsrådgivningen, fordi de er henvist dertil fra deres sagsbehandler. En mulig forklaring herpå kan være, at det er forbundet med tabu at være gældsatt, hvorved personer, som ikke er socialt udsatte og aldrig har været i kontakt med kommunen i øvrigt, tøver med at henvende sig til kommunen for hjælp.

Erfaringerne fra gældsrådgivningerne indikerer således, at der er et særligt behov for bedre muligheder for råd, vejledning og information til især den gruppe gældsatte, som ikke er socialt udsatte.

## 6 Kortlægning af situationen for tvangsauktionsramte og personer i risiko for tvangsauktion

### 6.1 Undersøgelser om og årsager til tvangsauktion

Antallet af tvangsauktioner er på landsplan næsten tredoblet fra ca. 1400 i 2007 til lidt over 4100 i 2009<sup>31</sup>. I 2010 blev antallet af tvangsauktioner opgjort til godt 5200.<sup>3233</sup>

Desuden er der 0,4 pct. af boligejerne med realkreditlån som i september 2010 har haft månedslange restancer på deres boliglån. Det svarer til, at omkring 7.600 boligejere har haft problemer med at betale juni-terminen til realkreditinstituttet.<sup>34</sup> Dertil kommer de personer, som har problemer med at betale terminen på deres boliglån i banken.

#### Årsager til tvangsauktion og faktorer som kan øge risikoen for tvangsauktion

Det stigende antal tvangsauktioner skyldes blandt andet faldende boligpriser i kombination med en række uforudsete faktorer som fx arbejdsløshed, sygdom, skilsmisse eller dødsfald. Disse faktorer leder som regel til indkomsttab for husstanden og bliver således den udløsende faktor for en tvangsauktion. Det er dog langt fra alle boligejere, der oplever en af disse begivenheder, som ender med en tvangsauktion. En del boligejere finder en løsning med bank eller realkreditinstitut, inden en tvangsauktion kommer på tale.<sup>35</sup>

En undersøgelse fra Nordea viser, at 10 pct. af boligejerne mener, at deres husholdning har for stort et lån.<sup>36</sup> Et for stort lån kan blive et problem for de boligejere, som ikke formår at have en høj opsparing og et lille forbrug – især hvis de samtidig ikke har overblik over deres økonomi.

<sup>31</sup> Kilde: Danmarks Statistik.

<sup>32</sup> Kilde: Danmarks Statistik. Det samlede tal for faktiske tvangsauktioner i 2010 er på 5222.

<sup>33</sup> I forhold til antallet af tvangsauktioner, er det er realkreditbranchens opfattelse, at antallet af tvangsauktioner toppede i 2010 og forventningen at antallet af tvangsauktioner vil stagnere i starten af 2011.

<sup>34</sup> Dette bygger på tal fra Realkreditrådet og Realkreditforeningen, som viser at 0,42 pct. af boligejerne med realkreditlån i september 2010 fortsat var i restance på juni 2010-terminen på deres realkreditlån. <http://www.realkreditraadet.dk/Statistikker/Restancer.aspx>

<sup>35</sup> Kilde: Økonomi – og Erhvervsministeriets rapport "Boligmarkedet og boligejernes økonomi 2010".

<sup>36</sup> [http://www.nordea.dk/sitemod/upload/Root/main\\_dk/OmBanken/Boligejer\\_sover\\_med\\_gæld.pdf](http://www.nordea.dk/sitemod/upload/Root/main_dk/OmBanken/Boligejer_sover_med_gæld.pdf)

Undersøgelsen fra Nordea viser, at halvdelen af de adspurgte boligejere ikke ved, hvad deres budget kan holde til, hvis renten stiger.<sup>37</sup>

Nordeas undersøgelser viser desuden, at selvom ni ud af ti boligejere svarer, at de interesserer sig for privatøkonomi, kan hver femte ikke svare på, hvor stor en del af deres indkomst, som går til at betale boliglånet. Dette peger på, at der en andel af boligejerne, som reelt ikke har overblik over deres boligøkonomi og som derfor potentielt kan være i risiko for en tvangsauktion - særligt hvis de oplever forhold, som medfører indkomstab for husstanden.

Antallet af tvangsauktioner har i perioden fra 1996 til 2009 været historisk lav og skyldes blandt andet fra 2005, at der har været en lav rente på rentetilpasningslån, som udgør ca. 60 pct. af alle udestående boliglån.

Boligejere, der har baseret sig på rentetilpasningslån, kan derfor være sårbare over for rentestigninger, hvis de ikke har indrettet privatøkonomien, så den er forberedt på muligheden for stigende rente. Dette gælder navnlig, hvis der er valgt en kombination af rentetilpasningslån og afdragsfrihed, idet der så også fremover skal være plads til afdrag.

Undersøgelsen fra Økonomi- og Erhvervsministeriet viser desuden, at andelen af boligejere, der er teknisk insolvente (med en negativ nettoformue) siden 2007 er steget til omkring 20 pct. Denne stigning afspejler dels en periode med faldende boligpriser, og dels en øget gældsætning hos boligejere i perioden med stigende boligpriser.

Der er således flere faktorer som fx rentetilpasningslån, afdragsfrihed, teknisk insolvens som for boligejeren, der ikke er rustet i sin økonomi til fx rentestigninger eller øget afdrag på lån, på sigt kan føre til at boligejeren kommer i risiko for en tvangsauktion.

Penge- og Pensionspanelets undersøgelse af gældsatte boligejeres behov giver anledning til, at panelet vil igangsætte tiltag målrettet personer i risiko for eller som gennemgår en tvangsauktion. Det skal medvirke til at forebygge at gældsatte gennemgår en tvangsauktion. Samtidig skal det sikre, at gældsatte som oplever et tvangsauktionsforløb, deltager i processen samt får et godt overblik over forløbet, både under og efter tvangsauktionen.

<sup>37</sup>

[http://www.nordea.dk/sitemod/upload/Root/main\\_dk/OmBanken/Boligokonomi\\_med\\_blinde\\_vinkler.pdf](http://www.nordea.dk/sitemod/upload/Root/main_dk/OmBanken/Boligokonomi_med_blinde_vinkler.pdf)



## 6.2. Konklusioner fra afdækningen af gældsattes behov

### **Gældsatte, som har oplevet en tvangsauktion**

En del af den gruppe, der har oplevet en tvangsauktion, er teknisk insolvente, fordi de ofte har købt bolig på "toppen" af boligmarkedet. De sidder nu med en bolig, som er markant mindre værd.

Undersøgelsen viser desuden, at de som har sat sig i en for dyr bolig, generelt har haft rådighedsbeløb, der har været alt for små til at kunne håndtere uforudsete udgifter og radikale ændringer i deres liv som fx fyringer eller sygdom. Dertil kommer, at en del har haft et stort overforbrug, har optaget lån for at kunne finansiere deres terminsydelser og generelt har et dårligt overblik over deres økonomi.

De fleste af de gældsatte har valgt ikke at engagere sig i forløbet omkring tvangsauktionen, fordi de simpelthen har givet op, og ikke kan overskue processen og deres egne handlemuligheder for at undgå tvangsauktionen. Dette er også det billede som gældrådgiverne har af forløbet, på trods af, at de ofte oplever disse gældsatte som relativt ressourcestærke personer.

*"Tvangsauktionen var helt ude af mine hænder. Det blev klaret af et advokatfirma. Jeg var ikke engang i fogedretten. Jeg fik faktisk først at vide, at det var blevet solgt, da jeg fik en henvendelse fra RKI om, at jeg nu var registreret med en tvangsauktion"* (citat fra 55-årig mand som har oplevet en tvangsauktion).<sup>38</sup>

Derfor har ingen af de interviewede, når de fik at vide at boligen ville blive solgt som tvangsauktion, opsøgt information om processen omkring tvangsauktionen. De fleste har i denne fase allerede givet op og føler ikke, at de selv kan gøre mere for at beholde deres bolig.

### **Gældsatte som er i risiko for tvangsauktion**

De gældsatte i undersøgelsen, som er i risiko for at gennemgå en tvangsauktion, har i høj grad de samme kendetegn som de personer som har gennemgået en tvangsauktion.

Forskellen er primært, at det ikke er gået helt så galt for denne gruppe endnu. Gruppen udviser imidlertid den samme finansielle adfærd - med

<sup>38</sup> Kilde: YouGov Zaperas undersøgelsesrapport for Penge- og Pensionspanelet "Gældsramte danskere" 2010.

fx restancer på lån, optagelse af lån for at betale på terminen, et stort overforbrug og manglende overblik over deres økonomi.

### **Information om tvangsauktion**

Interviewene med både gældsrådgiverne og de gældsatte boligejere viser, at flere oplever et behov for mere viden om hele forløbet omkring en tvangsauktion. Både hvad de kan gøre for at forhindre en tvangsauktion, men også hvordan de skal forholde sig, når tvangsauktionen er en realitet.

De gældsatte efterlyser dermed mere information om processen omkring en tvangsauktion, inden de kommer så langt som at tvangsauktionen er en realitet. Der efterspørges dermed mere information om, hvornår man er i risiko for at gennemgå en tvangsauktion, hele forløbet omkring en tvangsauktion samt hvad man selv kan gøre for at undgå en tvangsauktion.

*”Det burde da være sådan, at når du ikke betaler to terminer, så blev du indkaldt til et møde eller fik tilsendt noget materiale, hvor du kunne læse om fremtidige chancer – muligheder”* (citat fra 27-årig mand, som står midt i en tvangsauktion).<sup>39</sup>

Flere efterlyser at sådan information bliver tilgængelig på internettet. Informationerne skal formidles i et lettilgængeligt sprog og gøre brug af eksempler og cases som fx beskriver hvordan man afværger tvangsauktionen. Det kan også være eksempler, som beskriver hvordan man rent praktisk håndterer en tvangsauktion og hvad der sker bagefter.

Desuden viser erfaringerne fra gældsrådgiverne, at mange af de gældsatte som har været igennem en tvangsauktion, ofte ikke er klar over at de efter tvangsauktionen sandsynligvis ikke er gældfri. Det understøtter behovet for information til gruppen.

### **Afmystificering af forløbet i fogedretten**

Som tidligere nævnt oplever flere af de gældsatte, at der er et behov for at få afmystificeret hvad det er der sker i fogedretten. De gældsatte som indkaldes i fogedretten pga. en forestående tvangsauktion ved ikke hvad de skal forvente, og mange vælger af den grund at udeblive fra fogedretten.

<sup>39</sup> Kilde: YouGov Zaperas undersøgelsesrapport for Penge- og Pensionspanelet ”Gældsramte danskere” 2010.

Nogle af de interviewede fortæller, at de er blevet rådet til ikke at møde op, mens andre er blevet væk pga. usikkerheden og uvisheden om hvad mødet i fogedretten ville indebære.

Enkelte af de interviewede beretter om, at de først har opdaget at deres hus er blevet solgt på tvangsauktion, når de har modtaget et brev om at tvangsauktionen var en realitet.

De gældsatte i undersøgelsen ser gerne mere skriftlig information om et fogedretsforløb – fx en informationspjece udsendt fra fx realkreditinstitutter eller banker.

Flere påpeger imidlertid, at en eventuel pjece fra realkreditinstituttet og/eller banken optimalt bør komme i en anonym udsendelsesform, som ikke skaber associationer til rykkerbreve eller i øvrigt breve fra kreditorer. En af de gældsatte foreslår at udsende en pjece postalt i en plastikindpakning/ gennemsigtig kuvert à la dem, blade og magasiner typisk udsendes indpakket i.

### **Kontakt med realkreditinstitutterne og personlig rådgivning om tvangsauktion**

Det generelle billede blandt de gældsatte er, at de oplever, at realkreditinstitutterne ikke tager kontakt til personer med betalingsproblemer. Ingen af de interviewede har oplevet at blive personligt kontaktet af deres realkreditinstitut omkring deres manglende betalinger – de har blot modtaget rykkerbreve.

*”Jeg synes nok, at kreditforeningen kunne have rådgivet mig, men dem fik jeg kun rykkere fra. Hjælpen skulle være kommet, da jeg begyndte at få de første rykkere fra kreditforeningen” (citater fra 52-årig kvinde der har oplevet en tvangsauktion).*<sup>40</sup>

De gældsatte efterspørger, at realkreditinstitutternes rolle og muligheder for at afhjælpe hele forløbet bliver mere synligt. Det kan fx være mulighederne for dialog om betalingsmuligheder og mulighederne for at hindre en tvangsauktion.

Der efterlyses at realkreditinstituttet tager personligt kontakt til og tilbyder rådgivning til de gældsatte, som oplever betalingsproblemer med terminen og som potentielt kan være i risiko for at gennemgå en tvangs-

<sup>40</sup> Kilde: YouGov Zaperas undersøgelsesrapport for Penge- og Pensionspanelet ”Gældsramte danskere” 2010.

auktion. Her er det især vigtigt, at der er tale om personlig kontakt og ikke kontakt via breve eller e-mails, som de gældsatte i mindre omfang reagerer på.

Den personlige rådgivning kan belyse, hvordan den gældsatte tackler de økonomiske problemer samt indeholde information om, hvad den enkelte kan gøre for at undgå en tvangsauktion. De interviewede tvangsauktionsramte giver netop udtryk for, at de gerne ville have haft hjælp til hvordan de kunne have undgået tvangsauktionen. Dertil kommer at de fleste gældsatte efterspørger en personlig rådgivning, som indebærer en god og konstruktiv dialog, og hvor rådgiveren har forståelse for, at det føles pinligt og ydmygende at tale om betalingsproblemer.

Realkrediternes opsøgende kontakt kan med fordel ske inden det kommer til tvangsauktionen, for de gældsatte oplever ikke selv realkreditinstitutterne som et sted, hvor de kan henvende sig for at få hjælp og rådgivning.

Interviewene viser samtidig, at de gældsatte alene ser banken som et sted, hvor de kan henvende sig for at få hjælp og rådgivning. Og da mange af de gældsatte som nævnt har et meget dårligt forhold til deres bank, resulterer det i, at flere gældsatte oplever, at der kun i ringe grad er hjælp at hente i forhold til at få rettet op på en kuldsejlende boligøkonomi.

Den manglende kontakt med og synlighed af realkreditinstitutternes rolle ved et tvangsauktionsforløb, oplever de gældsatte også gør sig gældende for pengeinstitutterne, og efterspørger i samme grad kontakt og synlighed fra pengeinstitutternes side.

### **6.3 Erfaringer med at hjælpe personer i et tvangsauktionsforløb**

I forhold til at hjælpe personer som er i risiko for eller gennemgår et tvangsauktionsforløb, har bl.a. realkreditinstitutterne BRFkredit og Nykredit gode erfaringer med at tilbyde målgruppen en særlig hjælp.

BRFkredit har på deres hovedsæde nedsat et særligt team af medarbejdere (Team Bolighjælp) som foretager al opsøgende indsats overfor de kunder, som er i restance med deres termin på realkreditlånet. Indsatsen består i, at teamet via telefonisk, skriftlig og personlig kontakt forsøger at få en dialog med de kunder, som har betalingsproblemer og dermed er i risiko for at gennemgå en tvangsauktion.

Strategien bag BRFkredits målrettede indsats overfor deres kunder er som udgangspunkt, at alle kunder i restance kontaktes. På restancens sjette dag kontakter medarbejdere fra teamet kunden, for at afdække årsagen til den manglende betaling af terminen på realkreditlånet.<sup>41</sup> Medarbejderne fokuserer på at afdække problemets omfang, er der fx tale om en kunde med store gældsproblemer som også har gæld og restancer til andre kreditorer, eller er der blot tale om en forglemmelse eller et engangstilfælde. For Team Bolighjælp er det afgørende at afdække årsagerne til, hvorfor kunden er kommet i betalingsrestance, dels for at målrette den hjælp som kan tilbydes fx ved henstand på realkreditlånet eller hjælp til overblik over økonomien ved budgetlægning og kontakt til kundens andre kreditorer<sup>42</sup>.

Dermed forsøger teamet at afklare, om årsagen til at kunden er kommet i restance, fx skyldes generelt overforbrug og mistet økonomisk overblik, eller om det skyldes sociale omstændigheder som fx skilsmisse, arbejdsløshed, sygdom mm. Dette har betydning for hvilket forløb kunden skal igennem, om kunden kan hjælpes forholdsvist hurtigt eller om kunden har behov for en ændret tilgang til husstandens økonomi generelt.

BRFkredit oplever at behandlingen af en kundes sag kan variere alt fra en måned til op til et år før kunden er på rette vej, og ikke er i risiko for at falde tilbage med manglende betalinger på terminen. I selve kontakten til kunderne har teamet god erfaring med at ringe ud til kunderne og sende kuverter ud, som ikke bærer præg af at være endnu en rykker fra realkreditinstituttet eller andre kreditorer. Og med et simpelt budskab om at det er muligt at få hjælp, hvis man er kommet bagud med terminen.

Team Bolighjælp startede i 2009 og gennemførte i 2010 omkring 2000 løsninger med kunder i restance. Det kan fx være løsninger som henstand, afdragsfrihed på lån med restance, konvertering af lån med restance, afviklingsaftale hvor restancen gøres til et separat lån, forhandling med øvrige pantkreditorer om afviklingsordninger på anden gæld, besøg hos/med kunden vedr. budgetlægning mm. Derudover samarbejder BRFkredit med EDCs Finansieringsrådgivere i hele landet, som efter aftale med kunden, også kan tage ud til kunden og hjælpe med at afklare problemet og finde mulige finansielle løsninger.

<sup>41</sup> BRFkredit har et særligt team (Team Førstehjælp) som hjælper Team Bolighjælp med at ringe ud til alle kunder som for første gang kommer i restance. Hvis kunderne kun har 1 restance kan Team Førstehjælp som regel hjælpe kunden, men hvis der er tale om sværere sager hvor kunden har flere restancer eller store problemer så hjælpes kunden af Team Bolighjælp.

<sup>42</sup> Kontakten til kundens øvrige kreditorer kan kun foregå efter en fuldmagt fra kunden.

I de tilfælde hvor BRFkredit er i dialog med kunder, opnås der generelt løsninger i 3 ud af 4 tilfælde. Der indgås årligt 250-300 frivillige aftaler (fx frivilligt salg), hvilket er med til at begrænse kundens efterfølgende gæld i forhold til gælden efter en tvangsauktion. Dette svarer til en besparelse på ca. 100 mio. kr. beregnet ud fra hvis ejendommene ville være solgt på tvangsauktion. BRFkredit vurderer, at instituttet taber op mod 400-500.000 kr. pr. tvangsauktion. Strategien for BRFkredit er at fokusere på, at en forebyggelse af tvangsauktioner er en såkaldt "win-win" situation for både kunde og realkreditinstitut - begge har fælles økonomiske interesser i at undgå en tvangsauktion og få rettet op på kundes økonomi.

Nykredit oprettede i 2009 en hotline<sup>43</sup>, hvor deres kunder kan ringe ind og få hjælp til og vejledning i, hvordan de tackler betalingsproblemer og hvad de kan gøre for at undgå en tvangsauktion. Der er fokus på, at det er muligt for kunderne at få en fortrolig og anonym rådgivning via hotlinen, og medarbejderne er udvalgt til at kunne håndtere den privatøkonomiske krisesituation som kunderne ofte befinder sig i når de ringer ind. I 2010 var der 79<sup>44</sup> henvendelser til hotlinen og de hyppigste årsager til henvendelserne er overforbrug, arbejdsløshed, indtægtsnedgang, skilsmisse og sygdom. Over halvdelen af disse henvendelser fører til konkret rådgivning af kunderne hos Nykredit, såfremt kunderne ønsker det. Blandt disse kunder er der en stor andel der, som følge af problemerne sætter deres hus til salg, og i en del tilfælde er løsningen omlægning af lån.

Desuden har Nykredit oprettet en webside, hvor det er muligt for kunden selv at få overblik over hvilke handlemuligheder der findes fx via hjælp-til-selvhelp værktøjer som onlinebudget og offentlige tilbud via borger.dk. Websiden har i 2010 været besøgt knap 18.000 gange.<sup>45</sup>

Derudover har Nykredit i 2010 udviklet lettilgængelig information på deres hjemmeside, som på en overskuelig vis beskriver de forskellige forløb frem mod en tvangsauktion, samt selve forløbet i fogedretten og forløbet efter tvangsauktionen. Der fokuseres på at give kunderne overblik ved at præsentere fire scenarier, der beskriver forløbet fra den første restance på terminsydelsen frem til at tvangsauktionen er gennemført. Webmodulet har været besøgt knap 15.000 gange fra januar til oktober 2010.<sup>46</sup>

<sup>43</sup> Hotlinen åbnede i september 2009.

<sup>44</sup> Grunden til at tallet ikke er større kan skyldes at kunderne i langt de fleste tilfælde vælger at benytte de almindelige kontaktkanaler i Nykredit.

<sup>45</sup> Kilde: <http://www.nykredit.dk/omnykredit/info/kundeambassador/faa-din-oekonomi-paa-ret-koeligen.xml>

<sup>46</sup> Kilde: <http://www.nykredit.dk/omnykredit/info/kundeambassador/undgaa-tvangsauktion.xml>

Både BRFkredit og Nykredit har gode erfaringer med deres tiltag, og disse tiltag kan ses som gode eksempler på, hvordan en effektiv og målrettet indsats til målgruppen kan tilrettelægges.