



## Rapport om interview med gældsrådgivere

August 2010

# Indholdsfortegnelse

<b>1</b>	<b>Indledning .....</b>	<b>3</b>
<b>2</b>	<b>Interview med gældsrådgivere .....</b>	<b>3</b>
2.1	De interviewede gældsrådgivere .....	3
	Gældskompagniet .....	3
	Valby Borgerservice .....	4
	Kristeligt Studenter-Settlement .....	4
	Forbrugerrådets Gældsrådgivning .....	5
2.2	Beskrivelse af de gældsatte som samfundsgruppe.....	6
	Gældsatte, som er havnet i "Luksusfælden" .....	6
	Gældsatte, som har oplevet livsfaseskift .....	7
	Gældsatte, som er socialt udsatte og offentligt forsørgede .....	7
2.3	Fakta om de gældsattes privatøkonomi.....	8
2.4	Privatøkonomisk adfærd generelt set.....	9
2.5	Privatøkonomisk adfærd – når inkassoforløbet kører .....	9
	Personer med gælds-skyklapper .....	10
	De ihærdige .....	10
2.6	Oplevelse af kreditorer .....	11
	Forbrugslåneudbydere .....	11
	Banker .....	11
2.7	Gældsatte, som oplever tvangsauktion .....	12
	Oplevelse af et tvangsauktionsforløb .....	13
	Fogedrettens rolle i tvangsauktionsforløbet .....	13
	Kreditorernes rolle .....	14
	Cases .....	14
<b>3</b>	<b>Gældsrådgivernes forslag til indsatsområder.....</b>	<b>15</b>
3.1	Flere tilbud om gratis uvildig personlig gældsrådgivning .....	15
3.2	Webportal til ressourcestærke .....	17
3.3	Undervisning af unge .....	18
3.4	Information, som afmystificerer tvangsauktionsforløb.....	18
3.5	Telefonisk uvildig rådgivning .....	19

# 1 Indledning

Penge- og Pensionspanelet har iværksat en undersøgelse, som skal afdække, hvilke udfordringer og behov gældssatte forbrugere og forbrugere som er i risiko for at opleve en tvangsauktion har.

Derfor har Penge- og Pensionspanelets sekretariat i foråret 2010 talt med fire forskellige gældsrådgivninger i landet. Der er blevet afholdt møder med gældsrådgivere fra henholdsvis Valby Borgerservice under Københavns kommune, Gældskompagniet, Kristeligt Studenter-Settlement samt Forbrugerrådets Gældsrådgivning<sup>1</sup>.

Denne rapport indeholder en afrapportering af hovedkonklusionerne fra disse besøg.

## 2 Interview med gældsrådgivere

### 2.1 De interviewede gældsrådgivere

I det følgende gives en beskrivelse af de fire forskellige gældsrådgivninger, som Penge- og Pensionspanelets sekretariat har talt med.

#### **Gældskompagniet**

Gældskompagniet er en socialøkonomisk bruger- og interesseorganisation, hvis formål er at imødekomme efterspørgselen på gældsrådgivning. Gældskompagniet henvender især sig til folk i job eller under uddannelse, som har svært ved at få deres økonomi til at hænge sammen. De hjælper også gerne folk, der for nyligt har mistet deres job, samt folk, der oplever den svære overgang fra job til førtidspension, hvor den pludselige indtægtsnedgang kan skabe økonomiske problemer.

Gældskompagniet er bygget op som en bruger- og interesseorganisation. Hos Gældskompagniet kan man som medlem få juridisk gældsrådgivning pr. telefon eller ved personlig henvendelse.

<sup>1</sup> De 3 sidstnævnte er etableret med støtte fra Indenrigs- og Socialministeriet, som givet støtte til gratis gældsrådgivning hos fem organisationer. Indenrigs- og Socialministeriet har i alt støttet projekterne med 16 mio. kr.

Gældsrådgivningen foregår i et forløb, hvor den gældsatte får tilbudt det antal gældsrådgivningsmøder, der er behov for. Her får de hjælp til at få skabt overblik over rådighedsbeløb, lån og gældsposter og til at få lagt et budget. Gældskompagniet bistår endvidere med at kontakte relevante aktører – fx ved at kontakte kreditorer med henblik på at få lavet betalingsaftaler mv.

Gældskompagniet har både frivillige samt delvist lønnede medarbejdere – bl.a. jura-, økonomi- og socialrådgiverstuderende.

Gældskompagniet yder rådgivning i Århus med tilknytning til Den Sociale Retshjælp i Århus.

### **Valby Borgerservice**

Valby Borgerservice, som hører under Københavns Kommune, har siden 18. januar 2010 tilbudt et gratis gældsrådgivningsforløb, som man kan booke tid til anonymt.

Forløbet består af to møder, hvor gældsrådgiveren kan hjælpe den gældsatte med at få overblik over sin økonomi, vejlede om hvordan man kan prioritere og hjælpe med at lave en plan for det videre forløb. Derudover kan man få råd om, hvilke muligheder man har for at få økonomien på fode igen.

Gældsrådgiverne går ikke ind i det konkrete sagsforløb, dvs. de bistår fx ikke med at kontakte kreditorer for at søge om henstand, men giver rådgivning om, at dette fx kan være en mulighed.

Tilbuddet gælder alle borgere i Københavns Kommune.

### **Kristeligt Studenter-Settlement**

Kristeligt Studenter-Settlement er en selvejende institution, som bygger på frivilligt socialt arbejde. Settlementet arbejder kort fortalt for bl.a. socialt og kulturelt ligeværd i samfundet og udsatte borgeres rettigheder og behov.

De har tilknyttet en gældsrådgivning som et tilbud til borgere med lav indkomst, der har mistet overblikket over deres økonomi og gæld.

Her rådgiver de ca. 22 borgere pr. uge. Rådgivningen er gratis og uvildig.

Borgerne tilbydes et forløb, hvor de i et forløb med en række møder får gratis jævnlig og løbende gældsrådgivning, herunder hjælp til at

kontakte relevante aktører og kreditorer. Formålet er at skabe ro og overblik over rådighedsbeløb, lån og gældsposter samt bistå med hhv. at udarbejde et budget og undersøge hvilke muligheder borgeren har for fx henstand på lån mv.

Gældsrådgivningen varetages af en gruppe frivillige, som har baggrund indenfor økonomi, jura og socialrådgivning. Der er altid to rådgivere tilstede i samtalen.

Gældsrådgivningen tilbyder rådgivning på Vesterbro i København og åbnede 15. september 2009.

### **Forbrugerrådets Gældsrådgivning**

Forbrugerrådets gældsrådgivning er et 3-årigt forsøg på at give socialt udsatte danskere hjælp til at komme ovenpå igen. Rådgivningen er uvildig og gratis og har som mål at skabe overblik og fokusere på handlemuligheder for socialt udsatte med gældsproblemer.

Gældsrådgivningen startede op 1. februar 2010 på gældsrådgivningscentre i København, Odense, Aalborg og Esbjerg.

Forbrugerrådets gældsrådgivning henvender sig til særligt udsatte mennesker, som har behov for finansiel rådgivning. Folk, der kan henvende sig, har ofte lav indkomst, stor gæld og lavt rådighedsbeløb.

Forbrugerrådet tilbyder et gældsrådgivningsforløb, hvor den gældsatte kan få rådgivning det antal gange, som der er behov for. De kan på møderne få hjælp til at skabe sig et overblik over deres økonomiske situation, få lagt et budget og vejledning i, hvordan de undgår problemer med kreditorer. Samtidig hjælper Forbrugerrådet gerne med at kontakte kreditorer mv. for fx at indgå betalingsaftaler.

Rådgiverne arbejder frivilligt og ulønnet. De er uddannede (eller studerende) bankrådgivere, økonomer, socialrådgivere eller jurister. De har 85 frivillige rådgivere inklusiv 4 koordinatører (en tilknyttet hvert gældsrådgivningscenter). Derudover har de 2 frivillige som udarbejder brugermanual, budgetter mv. til brug for rådgivningen.

## 2.2 Beskrivelse af de gældsatte som samfundsgruppe

Interviewene med gældsrådgiverne indikerer, at der findes 3 typer gældsatte:

- gældsatte, som er havnet i "luksusfælden";
- gældsatte, som har oplevet livsfase-skift
- gældsatte, som er offentligt forsørgede socialt udsatte.

Gældsrådgiverne oplever, at det især er de to første grupper der er i vækst, ligesom det især er disse grupper, der har behov for hjælp, fordi der pt. ikke er informations og rådgivningstilbud målrettet til disse grupper.

De tre typer gældsatte beskrives nedenfor.

### **Gældsatte, som er havnet i "Luksusfælden"**

En gruppe gældsatte, som er i hastig vækst, består af i øvrigt velfungerende danskere, der er kommet ud i økonomisk uføre pga. et løbende overforbrug. De har som resultat af et overforbrug mistet overblikket over deres økonomi.

Gruppen har typisk løbende stiftet ny gæld i form af mange forbrugs-lån – primært fordi de har levet over evne som følge af "forbrugsfe-sten". De har således optaget forbrugslån til luksus-goder som fx fladskærms-tv, rejser etc.

Gruppen består især af relativt ressourcestærke personer med en kort- eller mellemlang uddannelse. De har sædvanligvis en indtægt, som burde være tilstrækkelig stor til at dække almindelige husholdningsudgifter. Men et årelangt overforbrug har imidlertid betydet, at udgifterne til dyre forbrugslån pludselig bliver så store, at økonomien ikke kan hænge sammen.

Når personer i denne gruppe kontakter en gældsrådgiver skyldes det typisk, at de simpelthen ikke har flere lånemuligheder tilbage, og dermed ikke ved hvordan de skal forholde sig deres gæld og økonomi. Mange af dem har mistet overblikket, og kan ikke se hvordan de skal komme på fode igen.

Blandt denne gruppe ses en overvægt af offentligt ansatte - især med kortere eller mellemlange uddannelser.

## **Gældsatte, som har oplevet livsfaseskift**

Ifølge samtlige gældsrådgivere er en relativt stor gruppe gældsramte helt almindelige mennesker, som har oplevet, at deres livssituation har ændret sig fx pga. skilsmisse, dødsfald, sygdom, mistet arbejde, konkurs af egen virksomhed mv.

Livsændringerne har typisk medført en indkomstnedgang, som har betydet, at de nu har fået svært ved at betale deres faste udgifter og har en meget stram økonomi. For at kunne betale de faste udgifter vælger en del i denne gruppe at optage lån eller måske sælge et hus med tab, hvorved de gældsætter sig og måske får endnu sværere ved at få økonomien til at hænge sammen.

Blandt denne gruppe ses en overvægt af bl.a. offentligt ansatte. Der er også en overvægt af studerende, som er blevet syge under studieforløbet og nu er kommet på kontanthjælp, men samtidig også står med en studiegæld, der skal betales. Og der er en overvægt af pensionister, som har oplevet at ægtefællen er gået bort og at det derved bliver sværere at få økonomien til at hænge sammen.

## **Gældsatte, som er socialt udsatte og offentligt forsørgede**

En del gældsatte, som søger rådgivning hos især Settlementet og hos Valby Borgerservice er personer, som før eller siden har været - eller er - på offentlig forsørgelse. Det er typisk uuddannede eller kortuddannede ledige eller sygemeldte uden hverken forsikring eller a-kasse.

En typisk person i denne gruppe er en enlig mor, som bor i lejebolig og er kontanthjælpsmodtager. Hun er typisk uden uddannelse eller har kun en kortere uddannelse som fx kosmetolog eller lign. Typisk er vedkommende blevet afskediget fra et tidligere job pga. sygemelding med depression/stress opstået med afsæt i bl.a. privatøkonomiske problemer.

Ofte har vedkommende over en længere periode ikke kunnet få pengene til at række til husholdningen. I den periode forsøger vedkommende typisk at prioritere udgifterne. Man prioriterer først og fremmest at betale alt vedr. husleje, el, varme mv., og nedprioriterer fx forsikring, fagforening og A-kasse - med det resultat, at man er meget udsatte, hvis man bliver arbejdsløs.

Denne gruppe har typisk løbende stiftet ny gæld i de senere år, fordi de har set sig nødsagede til at tage forbrugslån (fx VEKO-kort" og "L'easy"-lån) for at dække udgifterne til "nødvendighedsvarer" til børnene og husholdningen (fx ny flyverdragt, ny vaskemaskine etc.).

Mange ønsker heller ikke, at børnene skal "lide" under, at det står småt til med pengene. Derfor prioriterer de, at børnene får de muligheder, som andre børn har – derfor optager de fx lån for at kunne betale fx en mobiltelefon til børnene eller for at kunne betale kontingentet til børnenes fodbold-klub etc. Resultatet er, at gælden vokser.

Og er de så uheldige at blive arbejdsløse eller få andre uforudsete udgifter (fx en efterregning fra skat), så "vælter læsset" og de er ikke længere i stand til at betale kreditorerne.

Denne gruppe har ofte et rådighedsbeløb, der er så lavt, at det - allerede før gruppen begyndte at optage forbrugslån – kræver et stramt budget for at få økonomien til at hænge sammen.

Gældsrådgiverne oplever også, at mange ene og alene i bogstaveligste forstand "lever" af børnepengene til at dække de daglige udgifter.

### **2.3 Fakta om de gældsattes privatøkonomi**

Ifølge gældsrådgiverne har en gældsat typisk op mod 10-15 forskellige kreditorer, som de skylder penge - inkl. husleje, el. mv. Hovedparten er typisk udbydere af forbrugslån. Typisk har mange af de gældsatte optaget en masse små forbrugslån for at kunne afdrage på større lån. Dette gælder uanset, hvilken type gældsat, man tilhører.

Samtidig peger gældsrådgiverne på, at de gældsatte typisk vælger forbrugslån frem for banklån, fordi de oplever, at kreditvurderingen er nemmest her. Samtidig oplever de, at bankerne er uvillige til at oprette nye lån.

Det er forskelligt, hvor stor deres gæld er, og hvornår de kan betale deres gæld ud. Nogle kan hjælpes, så de har betalt deres gæld ud på et år, mens andre har så stor en gæld, at de først vil have afdraget den om fx 10 år. Andre har så stor en gæld, at de er svære at hjælpe. I Forbrugerrådets gældsrådgivning er det fx 20-30%, som rådgiverne ikke kan hjælpe, fordi deres gæld simpelthen er for stor i forhold til deres indkomst og livsomstændigheder.



## **2.4 Privatøkonomisk adfærd generelt set**

De gældsatte har generelt slet ikke overblik over deres økonomi og dette stresser dem meget. 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. De kender heller ikke deres præcise antal kreditorer, men har kun en fornemmelse af antallet.

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

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.

Mange oplever det desuden som tabu-belagt at være gældsat og de skammer sig over og er flove ved deres situation. Derfor tør mange slet ikke tage kontakt til kreditorerne. Og mange har det især moralsk svært med at skulle kontakte banken, hvis man fx andetsteds har lånt de penge, som banken afviste at udlåne.

## **2.5 Privatøkonomisk adfærd – når inkassoforløbet kører**

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

I den situation gennemgår de gældsramte et forløb, hvor gælden, og de mange rykkere belaster dem psykisk og stresser dem meget. Samtidig har de ikke overblik over deres økonomi, hvilket føles stressende. Og de ved ikke, hvor de skal starte for at få det nødvendige overblik over og viden om deres økonomi til at de kan gøre en indsats overfor inkassoforløbet. En del gældsatte udvikler pga. deres situation depressioner eller går ned med stress.

Hos gældsrådgivningen Settlementet oplever de, at folk reagerer forskelligt på et forløb, hvor de modtager mange rykkere – op til 10-12 om ugen. De mener, at man kan opdele folk i to typer:

- Personer med gælds-skyklapper
- De ihærdige

## **Personer med gælds-skyklapper**

Nogle reagerer ud fra filosofien "hvis jeg lukker øjnene, så går det væk". Det er en indstilling, hvor man ikke reagerer på rykkerne, og hvor mange giver udtryk for at være glade for de nye postkasser i opgangen. Postkasserne betyder nemlig, at man kan nøjes med at tømme den, når den er fyldt og derved ikke dagligt bliver mindet om de økonomiske problemer.

Denne gruppe har inderst inde viljen til at gøre noget, men er opgivende, fordi de helt konkret slet ikke ved, hvad man kan gøre for at få sin økonomi på fode, når den først er kørt af sporet. Samtidig er mange så skamfulde over deres situation, at de ikke tør kontakte kreditorerne. Så er det en "nemmere" vej blot at lade stå til.

Denne gruppe har typisk – selv efter at have fået rådgivning fra en gældsrådgiver – behov for at en rådgiver tager den direkte kontakt til kreditorerne for dem, fordi de selv synes det er for flovt – eller fordi de ikke har de nødvendige ressourcer til tage kontakt. Banken er de især flove over at skulle kontakte, fordi de måske ydermere har optaget det forbrugslån (som banken i første omgang sagde nej til), hos et alternativt finansieringsselskab.

## **De ihærdige**

Andre forsøger at gøre en ihærdig indsats. De kontakter kreditorerne og fortæller, at de ikke kan betale, men de føler, at de løber panden mod en mur, fordi de oplever at det er kreditorerne er uvillige til at hjælpe dem.

De oplever således bankerne som uvillige til at give henstand på lån eller sætte renter/afdrag ned, hvis det fx betyder at man i en periode ikke betaler de fulde renter og gælden dermed stiger.

Denne gruppe har stor vilje til at gøre noget, men bliver hurtigt opgivende, fordi de opdager, at de ikke ved hvordan de skal gribe tingene an, hvis de skal få ørenlyd hos kreditorer og banker.

Denne gruppe kan hjælpes ved, at de får anvisninger til, hvordan de skal gribe tingene an. De kan derfor selv kontakte kreditorerne, men har forud for det behov for instruktion i, hvad de skal gøre.

## 2.6 Oplevelse af kreditorer

Gældsatte ser generelt banker, realkreditinstitutter og andre kreditorer som fjenderne og som dem, der "tager dine penge". Og de mener ikke, at det er hos "fjenderne" der er hjælp at hente.

De har generelt ikke tillid til de råd, de får fra kreditorerne til, hvordan de kan komme af med deres gæld. Samtidig er de bange for at blive registreret, hvis de fx ringer til banken eller realkreditinstituttet – og de har ikke tillid til, at den enkelte kreditor ikke bare vil forsøge at få deres egne penge tilbage, uden at forholde sig til, at den gældsatte skylder penge til flere forskellige kreditorer.

Desuden spiller det også ind, at de gældsatte oplever det som en stor psykologisk barriere overhovedet at skulle kontakte kreditorerne og for mange er det forbundet med stor skam/tabu selv at ringe.

### Forbrugslåneudbydere

De gældsatte oplever hyppigt, at forbrugslåneudbydere, som yder lån uden sikkerhed, er uvillige til at hjælpe dem, hvis de selv kontakter dem.

De gældsatte oplever endvidere forbrugslåneudbyderens adfærd som meget maskinel. Så snart man ikke har betalt en regning sker det hele pr. brev. Man får rykkerskrivelse 1, rykkerskrivelse 2, inkassovarsel mv. - uden at man overhovedet er blevet kontaktet personligt for at man kan tale sammen om en betalingsaftale.

Når en gældsrådgiver kontakter en forbrugslåneudbyder oplever de imidlertid ofte, at det er muligt at få lavet en afdragsaftale for de gældsatte. Men de oplever det også som langt vanskeligere at få lavet aftaler med disse kreditorer end med fx banker og realkreditinstitutter. Således kan det eksempelvis være svært at få lavet en aftale om at sætte renten ned på en i forvejen dyr kontokort-kassekredit.

Muligheden for at få lavet en afdragsaftale hænger desuden sammen med den gældsattes betalingshistorie – om det er første gang at vedkommende er i betalingsproblemer, eller om den gældsatte allerede fx er registreret som dårlig betaler eller flere gange har haft svært ved at betale sine afdrag.

### Banker

Særligt bankerne er en del gældsatte skeptiske overfor. Dette skyldes bl.a. at bankerne har en særlig adgang til at "hapse" penge på ens

konto. De gældsatte oplever, at så snart der går løn ind, så tager bankerne blot deres del af pengene (til at dække den gældsattes renter og afdrag på lån i banken). Og de gældsatte oplever, at der efterfølgende kun er et mikroskopisk beløb tilbage til at dække leveomkostningerne.

Interviewene med gældsrådgiverne peger samtidig på, at de gældsatte ikke oplever tilsvarende problemer med at Skat foretager lønindeholdelse på en måde, så de gældsatte ikke kan leve af de tilbageværende midler.

De gældsatte føler, at bankens adfærd fratager dem deres ret til selv at prioritere, hvilke regninger (fx husleje, el, vand, varme mv.) de først og fremmest synes, er vigtigst at betale. Og de føler at det derved bliver umuligt at efterleve de eventuelle budgetter, som de selv har opstillet, fordi disse forudsætter, at man selv kan disponere over, hvordan man vil bruge hele sin indkomst. De gældsatte oplever ofte, at bankerne er uvillige til at ændre denne adfærd og altid selv sørger for at få som minimum deres egne renter og helst også afdrag.

Og visse situationer er bankerne imidlertid villige til at indgå aftale om, at man i en periode kan få lavet sit lån "afdragsfrit". Men de afviser normalt at oprette nye lån, som kan dække tilbagebetalingen af "dyre lån" hos andre kreditorer. Og de er typisk uvillige til at lade gælden stige. Det betyder, at bankerne sædvanligvis ikke vil gå med til aftaler om, at man fx i en kortere periode kan undlade at betale renter (eller kun betale fx halvdelen af renterne). Den mulighed efterlyser de gældsatte, fordi det vil give dem bedre mulighed for at betale de dyreste lån af først.

De gældsatte oplever dog, at bankerne generelt er gode til at hjælpe med at få samlet flere banklån, omlagt lån eller lign, så det bliver en billigere løsning. De oplever imidlertid, at så snart en gældsrådgiver ringer, så er både banker og realkreditinstitutter mere forstående overfor at lave en ny aftale med brugerne fx ved at sætte renten ned, eller ved at sætte processen i bero.

## **2.7 Gældsatte, som oplever tvangsauktion**

Op mod 30-50 % af de gældsatte, som Gældskompagniet og Forbrugerrådet rådgiver, har ejet eller ejer egen bolig. Nogle af disse kan ved at få et "servicetjek" af deres økonomi blive siddende i deres bolig, mens det for andre ender med en tvangsauktion.

Generelt er de gældsatte, som kommer i gældsrådgivningen, ikke så tæt på en tvangsauktion, men en del er teknisk insolvente, og hvis deres jobsituation desuden er usikre kan der være risiko for en tvangsauktion med store økonomiske følger.

De personer, som gennemgår tvangsauktion, og som derfor oplever gældsproblemer, er ofte relativt ressourcestærke personer med en kort, mellemlang eller videregående uddannelse. Denne gruppe mangler imidlertid også overblik over deres økonomi, og har derfor også behov for hjælp til at få et gældsoverblik og få visualiseret deres budget.

### **Oplevelse af et tvangsauktionsforløb**

I et tvangsauktionsforløb er den psykiske belastning typisk ret stor og forløbet skaber generelt en usikkerhed og utryghed hos de gældsramte og en følelse af, at andre har overtaget kontrollen over deres liv. Ofte er det en voldsom psykisk oplevelse at skulle have eller at få sin bolig solgt på tvangsauktion, så vedkommende har ofte brug for at tale om det først, inden de er klar til at modtage økonomisk rådgivning.

Desuden ser gældsrådgiverne ofte at gældsatte, som har været igennem en tvangsauktion, ofte har en gæld på over 1 mio. kr. med sig. Mange er i den situation ikke klar over, at de efter en tvangsauktion sandsynligvis ikke er gældfri.

### **Fogedrettens rolle i tvangsauktionsforløbet**

Mange gældsatte møder generelt ikke op i fogedretten og ser ikke fogedretten som en instans, der kan hjælpe dem med at komme ud af deres "uføre" inden tvangsauktionen er en realitet. De ser snarere fogedretten som den instans, der kan fratage dem hele deres livsgrundlag. Fogedretten anses således som "fjenden" på linje med at realkreditinstituttet også opfattes som "fjenden".

De gældsatte, som er gennem et fogedret-forløb, oplever samtidig, at fogedretten ikke gør noget progressivt i fht., at hjælpe folk til at forstå et tvangsauktionsforløb. Generelt opfattes brevene fra fogedretten som kedelige breve med tunge juridiske formuleringer, der er svære at gå til. Møderne i fogedretten opfattes ligeså. Samtidig oplever de, at de såkaldte "vejledning", som i fogedretterne ifølge lovgivningen skal give, ikke er en egentlig vejledning, der kan hjælpe dem på vej, men allerhøjst en masse juridisk snak, som den gældsatte ikke forstår noget af.

En gældsrådgiver nævner, at udfordringen især er, at de gældsatte generelt ikke er gearede til vejledningsmødet i fogedretten. Det finder gældsrådgiveren ærgerligt, idet vedkommende mener, at mange gældsatte kunne have fået en bedre løsning i fogedretten, hvis de på mødet havde været i stand til at fremlægge et budget mv. Opfattelsen er derfor, at det er væsentligt, at få afmystificeret forløbet i fogedretten og få gjort klart, at det er en fordel for den gældsatte, at samarbejde med fogedretten og møde op, når de kalder til møde.

## Kreditorernes rolle

Gældsrådgiverne oplever ofte, at så længe at den gældsattes sag ikke er overgivet til advokaten (og tvangsauktionen er anmeldt til statstidende), så er kreditorerne generelt villige til at indgå en aftale, så det er muligt at forhindre tvangsauktionen. Dette skyldes givetvis først og fremmest kreditorernes økonomiske interesse i at hindre tvangsauktionen.

## Cases

Følgende cases beskriver nogle af de forløb, som personer med risiko for tvangsauktion oplever:

### CASE 1: "Gitte"

Gitte er i 20'erne, har arbejde som pædagogmedhjælper og har i sin tid lånt til en lejlighed til omkring 1,8 mio. kr. (købt da priserne toppede i 2006) - med sin far som kautionist. Gitte er ikke i stand til at betale sine boliglån, og trues af tvangsauktion. Faderen er imidlertid gået konkurs og hans kaution hjælper derfor ikke kreditorerne. Lejlighedens er faldet 20-30% i værdi siden købet og risikerer derfor at stå med en betydelig gæld i kølvandet på en tvangsauktion.

Gitte beskriver, at hun under forløbet har en oplevelse af, at banken bestemmer og kontrollerer hele hendes liv. Hun har skullet give banken en salgsfuldmagt og hun føler nu, at banken bestemmer det hele - de bestemmer ejendomsmægler, bestemmer alt vedr. forsøg på salg af lejlighed i fri handel mv.- og hun føler, at hun slet ikke hører noget om, hvad der sker.

Gitte har fået at vide, at banken kun vil forsøge i maksimalt 3 måneder at sælge lejligheden i fri handel - og den korte tidsfrist er hun yderst utilfreds med. Hun føler, at de ikke giver det en fair chance og føler, at hun selv er sat udenfor indflydelse på forløbet. Samtidig er hun sur over, at banken forsøger at bestemme hvor hun skal bo henne - hun er fraflyttet sin lejlighed og det har banken været yderst utilfreds med.

Gitte har en drøm om at starte med at læse til pædagog, men hun oplever, at banken ikke vil give hende lov til det - de siger, at hun *skal* arbejde.

Gitte har både realkreditlån (80%) og banklån (20%), men oplever det som om, at hele hendes lån er i banken, fordi det alene er banken, hun har kontakt til. Al kontakt til realkreditinstituttet går via banken og Gitte er derfor knap klar over, at realkreditinstituttet overhovedet findes.

## CASE 2: "Erik og Lene"

Et ægtepar - Erik og Lene - har lagt to andelslejligheder sammen til én, hvorfor de også har istandsat et badeværelse. De får svært ved at få økonomien til at løbe rundt og ønsker derfor at sætte lejligheden til salg mhp. at bosætte sig i noget mindre og billigere.

Det viser sig imidlertid, at Andelsboligforeningen ikke vil give dem lov at sælge lejligheden i fri handel, fordi badeværelset viser sig at være ulovligt istandsat og ikke lever op til kravene til vådrumsisolering mv. De har imidlertid ikke pengene til at istandsætte badeværelset (anslås at koste 60.000 kr.) og ingen vil låne dem disse penge. De må derfor opgive at sælge.

Parrets økonomiske problemer bliver imidlertid værre og værre, da de fortsat har en husleje, der er for høj i forhold til hvad de har råd til. Derfor kræver banken, hvor parret har sit boliglån, lejligheden sat på tvangsauktion. Paradokset i denne sag er, at parret hermed ender i en situation med mere gæld end hvis de havde lånt 60.000 kr. til istandsættelse og fået lejligheden solgt i fri handel.

### 3 Gældsrådgivernes forslag til indsatsområder

Gældsrådgiverne har under interviewene peget på en række mulige indsatsområder, som vil kunne forbedre de gældsattes situation. Deres forslag er beskrevet nedenfor.

#### 3.1 Flere tilbud om gratis uvildig personlig gældsrådgivning

Samtlige gældsrådgivere peger på, at der er behov for flere tilbud om gratis personlig rådgivning tæt på eller hjemme i den gældsattes bopæl.

Baggrunden for behovet for personlig rådgivning er, at de gældsatte ofte er så psykisk belastede af deres situation, at de har behov for at blive "holdt i hånden". De har behov for, at en ekstern person giver dem nogle klare rammer for deres fremtidige budget, så de kan få styr på økonomien.

Samtidig nævner gældsrådgiverne, at flere har en psykologisk barriere overfor at kontakte banker, realkreditinstitutter eller andre kreditorer – og behøver ofte hjælp hertil. Derfor peger flere på, at personlig gældsrådgivning ideelt set skal være uvildig.

Det understøttes af, at flere gældsramte har et dårligt forhold til hhv. deres egen bank og realkreditinstitut, som de opfatter som "fjenden". Samtidig har flere ringe tillid til rådgivningen hos kreditorerne, idet flere

mener kreditorerne har en økonomisk interesse i rådgivningen, som ikke matcher den gældsattes. Nogle gældsatte er endvidere bange for at blive registreret hos kreditorerne og banker, idet de frygter at én kreditor videregiver oplysninger om dem til en anden kreditor. Derfor peger flere gældsrådgiverne på, at der også er behov for rådgivnings-tilbud, som lægges et andet sted end hos kreditorerne.

### ***Hvad skal rådgivningen hjælpe med?***

Samtlige gældsrådgivere nævner, at personlig rådgivning kan hjælpe gældsatte til at få overblik. De peger på, at det giver ro og mindre stress for de gældsatte at få klarlagt, hvordan privatøkonomien ser ud. Ifølge gældsrådgiverne har de gældsatte især behov for at få hjælp til at

- få lavet en gældsoversigt,
- få viden om, hvad de skal gøre og hvilke forudsætninger, der skal være opfyldt (budget mv.) for at indgå i dialog med kreditorerne om at få en særlig betalingsordning.
- at kontakte kreditorerne og fx få samlet gældsposter et sted til en fornuftig rente, få henstand eller særlige afdragsordninger hos kreditorerne, få eftergivet offentlig gæld
- evt. ansøge om gældssanering
- få lagt et budget
- få visualiseret budgettet, så det er til at forstå.

### ***Hvordan skal rådgivningen tage form?***

Flere gældsrådgivere peger på, at det er nødvendigt at tilbyde det antal timer, som den enkelte har behov for, for at kunne yde ordentlig gældsrådgivning. Og det kan være helt forskellige rådgivningsforløb alt afhængig af, hvor store gældsproblemer den gældsatte har. Nogle har behov for et til to møder, mens andre har brug for fx 10 møder for at få "løst" deres gældsproblemer.

Samtidig mener flere gældsrådgivere, at det er væsentligt med en ordentlig og grundig undervisning af gældsrådgivere. En gældsrådgiver nævner, at dette erfaringsmæssigt kræver minimum 28 timer pr. person.

Samtidig anbefaler flere gældsrådgivere, at brugeren kommer ind til et team bestående af to personer, idet dette sikrer den bedste rådgivning, og gør det muligt for gældsrådgiverne at hjælpe hinanden i en situation, hvor der oftest også er en del psykiske udfordringer at tackle.



### **Hvor skal rådgivningen placeres?**

Gældsrådgiverne mener generelt, at rådgivningen bør placeres hos en uvildig instans og at den bør være tilgængelig overalt i landet.

En gældsrådgiver peger på, at man med fordel kan oprette uvildige rådgivningscentre, som skal placeres i de 24 retskredse, dvs. i tilknytning til fogedretterne. Her skal man kunne få hjælp til at lægge budget mv. forud for det egentlige møde i fogedretten.

Gældsrådgiveren peger på, at det kunne være en løsning, at der automatisk sendes besked til et uvildigt rådgivningscenter, når en gældsats indkaldes til møde i fogedretten. Rådgivningscenteret skal herefter opsøgende kontakte den gældsatte og tilbyde råd og vejledning forud for mødet i fogedretten.

En enkelt gældsrådgiver fraråder, at der oprettes deciderede gældsrådgivning i kommunerne. Det skyldes, at

- kommunerne ikke er uvildige ifht. de gældsatte, idet kommunen betaler til mange af de gældsatte i form af fx kontanthjælp, friplads, boligstøtte mv. Der er således modsatrettede interesser. Af hensyn til kommunens budget er parolen hos kommunerne "færrest mulig sociale udgifter", mens den er "mest mulig indkomststøtte fra kommunen" hos den gældsatte.
- mange gældsatte er "bange" for kommunen, fordi det er dem der kan fratage dig sociale ydelser som fx friplads i børnehaven mv. Folk er derfor bange for at forevise de reelle budgettal og oplysninger om privatøkonomien mv. for kommunen af frygt for, at de kan få negative konsekvenser for økonomien. Samtidig er nogle gældsatte måske "skyldnere" til kommunen.
- mange af de mere ressourcerstærke har en psykologisk barriere ifht. at gå til kommunen. For dem er det kun sociale "tabere" som er i kontakt med kommunen og går til samtale hos deres kommunale sagsbehandler.

### **3.2 Webportal til ressourcerstærke**

Gæld er forbundet med tabu og skam og derfor mener flere gældsrådgivere, at personlig rådgivning ikke kan stå alene. De finder, at der også er behov for information til den stigende gruppe ressourcerstærke personer, som er fortrolige med internettet og som hellere vil søge anonym rådgivning via nettet end ved at møde personligt op. Den gruppe tæller især de forholdsvis ressourcerstærke gældsatte, som dels er havnet i "luksusfælden", dels har gennemgået et livsfaseskift.

Flere gældsrådgiverne foreslår en uafhængig hjemmeside/webportal med information om, hvordan man kan komme ud af en gældsfølde.

Gældsrådgiverne understreger, at det er vigtigt, at webportalen er uvildig, og at dette står klart for brugeren.

Denne webportal mener flere gældsrådgivere også kan være til nytte for dem selv, og især de relativt små gældsrådgivningssteder efterlyser en webportal, som de kan henvise til og som de selv kan anvende, som et led i deres rådgivning.

Samtidig vil portalen kunne være til nytte for venner og bekendte til gældsramte, som kan have vanskeligt ved at få overblik over, hvad man kan gøre, når man er pårørende til en gældsramt. Samtidig kan den evt. bruges af socialrådgiverne i kommunerne, så de bedre kan hjælpe og rådgive deres brugere.

En mulighed som også nævnes er, at webportalen kunne gøres mere lettilgængelig med fx filmklip – og den kunne gøres interaktiv med en blog/chat, hvor man kan komme i kontakt med en gældsrådgiver etc.

Flere gældsrådgiverne understreger, at det er vigtigt, at de gældsatte opnår kendskab til hjemmesiden. Derfor skal hjemmesiden markedsføres. Fx foreslår en gældsrådgiver, at der med fordel kunne være link til den uafhængige offentlige information om gæld, når folk logger ind på SKAT's hjemmeside i deres skattemappe. Endvidere kunne der fx være et link til siden fra folks netbank.

### **3.3 Undervisning af unge**

Gældsrådgiverne peger samlet set på, at det er vigtigt at sætte tidligt ind, hvis de gældsatte som målgruppe skal hjælpes. Derfor bør folk rammes, allerede inden læsset vælter.

Fx mener flere, at det er vigtigt at give unge, som er i risiko for at oparbejde gæld, flere simple økonomiske færdigheder, som budgetlægning mv. Dette kunne fx ske via en undervisningsindsats.

### **3.4 Information, som afmystificerer tvangsauktionsforløb**

De fleste gældsramte oplever også, at der er behov for en afmystificering af, hvad der sker i fogedretten i forbindelse med en tvangsauktion, idet mange har svært ved at få hold på dette forud for første besøg i fogedretten.

En gældsrådgiver peger på, at én af de vigtigste ting ifht. at yde hjælp til gældsatte, er at få afmystificeret forløbet i fogedretten og få gjort klart, at det er en fordel for den gældsatte at samarbejde med fogedretten og møde op, når de indkalder til møde.

Samtidig mener flere, at en række gældsatte ville have god gavn af en pjece eller lign., som fx udsendes via fogedretterne og som på lettilgængeligt sprog afmystificerer forløbet.

En mulighed som nævnes er endvidere, at der på den foreslåede webside - jf. punkt 4.2 - indarbejdes information om tvangsauktionsforløb. Denne løsning stemmer fint overens med, at de tvangsauktionsramte typisk er relativt ressourcestærke personer, som er havnet i "luksusfælden" og/eller har gennemgået et livsfaseskift.

### **3.5 Telefonisk uvildig rådgivning**

En gældsrådgiver nævner også, at det vil være hensigtsmæssigt at iværksætte en uvildig telefonisk rådgivning til de gældsatte – som et supplement til personlig rådgivning. Forbrugerrådet vil i den kommende tid afprøve dette for derigennem at afklare, om det er personlig rådgivning via gældsrådgivningen der er behov for, eller om den gældsatte har brug for anden hjælp.