



Gældsramte danskere

En kvalitativ undersøgelse gennemført for
Penge- og Pensionspanelet

You
Gov **Zapera** What the world thinks

August 2010



Gældsramte danskere

En kvalitativ undersøgelse gennemført for
Penge- og Pensionspanelet

August 2010

YouGov Zaper What the world thinks

Ved seniorkonsulent, Marie Christiansen Krøyer
Kontaktinformation: E-mail marie.kroyer@yougov.dk, tlf. 70 27 22 24



Resuméer

Dansk og engelsk resumé



Dansk resumé

Penge- og Pensionspanelet har i juli 2010 gennemført en større kvalitativ undersøgelse i samarbejde med analyseinstituttet, YouGov Zaperas.

Undersøgelsen er blevet gennemført som 20 dybdeinterview med gældsramte danskere.

Formålet med undersøgelsen var todelt:

- 1) At udarbejde målgruppeprofiler af de tre følgende undermålgrupper: 1) Almindeligt gældssatte danskere, 2) Gældssatte boligejere med frygt for en tvangsauktion og 3) Gældssatte danskere, der har gennemgået en tvangsauktion af deres bolig.
- 2) At afdække behovet for information og rådgivning blandt de forskellige grupper af gældsramte danskere.

Gæld er tabubelagt og ydmygende

Emnet gæld er stærkt tabubelagt blandt personerne i undersøgelsen. De oplever det som ydmygende og pinligt, at de har gæld, og derfor taler de stort set ikke med andre end deres partner om gæld. Men emnet opleves også som vanskeligt og ømtåleligt at drøfte med sin partner.

Årsager til gældsophobning og typer af gæld

Blandt de gældsramte danskere i undersøgelsen er den primære årsag til gældsophobning længerevarende perioder med en stærkt reduceret eller slet ingen indkomst. Indkomstfaldet skyldes således langt overvejende perioder på dagpenge eller kontanthjælp affødt af fyringer, nedsat arbejdstid, sygdom (typisk depression) eller konkurs.

Desuden er et stort overforbrug af f.eks. tøj, elektronik eller rejser også kraftigt medvirkende til ophobningen af typisk forbrugsgæld i banker og/eller privat låneudbydere. Det er både tilfældet blandt de personer i undersøgelsen, der frygter eller har oplevet en tvangsauktion, og de personer, der ellers er gældssatte.

Øvrige typiske typer af gæld er for alle tre målgrupper kassekreditter og overtrukne kreditkort. For manges vedkommende er kassekreditter og/eller overtrukne kreditkort blevet konverterede til forbrugslån i og på opfordring af banken.

En del af personerne i undersøgelsen har optaget dyr forbrugsgæld blandt private låneudbydere. Disse lån er typisk blevet optaget, når de ikke længere har kunnet låne penge i banken. Samtidig har flere optaget dyr forbrugsgæld for at dække overtrukne kreditkort, kassekreditter eller et generelt overforbrug.

En del personer i undersøgelsen har også optaget dyr forbrugsgæld blandt private låneudbydere for at kunne betale afdragene på deres banklån. At de har optaget dyr forbrugsgæld for at kunne betale af på deres banklån begrundes typisk med et ønske om at sikre sig imod, at banken opdager eventuelle betalingsvanskeligheder. Rationalet er, at man hellere vil optage dyr forbrugsgæld frem for at involvere sin bank i sine privatøkonomiske problemer.

I forbindelse med gældsoptagelsen har de gældsramte danskere i undersøgelsen gennemgående gjort sig meget få eller ingen tanker om at afdrage på gælden. Ved låntagning i banken har få aftalt afdragsordninger. Flere har først lavet en afdragsaftale flere år efter lånoptagelsen eller overtrækket på deres kreditkort eller



kassekredit. Nogle få personer i undersøgelsen har selvstændigt henvendt sig til banken for at få en afdragsordning på deres overtrukne kreditkort eller kassekreditter.

Overblik over gælden og privatøkonomien

Alle personerne i målgruppen, der bor i lejebolig, prioriterer først og fremmest at betale af på deres banklån. Dem, der har boliglån, prioriterer betaling af deres terminsydelser højest og herefter afdrag på deres banklån.

Nogle ved præcis, hvad de skylder væk, men det er snarere undtagelsen end reglen. De gældsramte danskere i undersøgelsen har generelt et dårligt overblik over deres gældssituation og har ikke et sted, hvor de gemmer og organiserer deres papirer. Nogle fravælger helt bevidst at danne sig et overblik over beløbet, de skylder væk. Det skyldes, at visheden om, *hvor meget* de skylder væk, forekommer langt mere smertefuld og hæmmende end uvisheden herom. Derfor foretrækker de fleste at leve med de gældsskyklapper på, der er gennemgående karakteristiske for de fleste gældsramte i undersøgelsen.

Udover at de fleste af de interviewede ikke har overblik over deres gæld, er der få, der systematisk laver og også rent faktisk følger et budget. De personer, der laver budget, laver det udelukkende over deres faste udgifter. Det betyder, at de i mindre grad eller slet ikke har overblik over, hvordan de resterende penge, de har til rådighed, benyttes hver måned. Det vil sige, at de generelt har meget lidt overblik over, hvor mange penge ud af deres tilbageværende rådighedsbeløb, de benytter på henholdsvis indkøb af madvarer, tøj, forlystelser osv. Flere efterlyser hjælp til at lægge budget, størsteparten med henvisning til TV3's program Luksusfælden, hvor gældsramte familiers forbrug går efter i sømmene. Præcis den type hjælp til budgetplanlægning efterspørges af mange ud fra en betragtning om, at de ikke selv er kompetente til at lave et realistisk budget. Desuden vil det være en hjælp for mange til rent faktisk at følge et budget, at de ved, at nogen, f.eks. banken, følger med i, om det overholdes.

Stort set ingen af de gældsramte danskere i undersøgelsen har en opsparing. Frem for at spare op har personerne i undersøgelsen lånt penge til f.eks. rejser, elektronik, tøj eller uforudsete udgifter som f.eks. tandlægebesøg.

Størsteparten af personerne i undersøgelsen har hævekort i form af et Visa Electron. I de fleste tilfælde er de blevet anvist dette kort af banken. Enkelte har selvstændigt valgt at anskaffe sig dette kort. Alle de personer, der har Visa Electron, vurderer, at det i allerhøjeste grad har hjulpet dem med at mindske deres forbrug og at forhindre det overforbrug, de ellers tidligere har haft.

Kritik af bankers udlånsprocedurer

Meget fleksible udlånsstrategier hos særligt banker, men også private låneudbydere, får i høj grad skylden for de gældsramte danskeres svære økonomiske situationer. Særligt bankerne får kritik. De gældsramte danskere i undersøgelsen mener bredt over hele linjen, at deres banker har været for alt for søde til at låne penge ud til dem – i form af f.eks. kreditter, forbrugslån og boliglån – uden at tage hensyn til deres faktiske økonomiske råderum og livssituationer. Oplevelsen af, at bankerne har været *for søde* og fleksible udløser stor vrede og frustration, fordi mange af de gældsramte danskere ser det som værende bankernes ansvar at stoppe en negativ gældsspiral i tide. Den holdning til bankerne bevirker, at mange af de gældsramte danskere i mindre grad selv tager ansvar for deres kuldsejlede økonomi.

Bankfobi og et dårligt forhold til banken

Generelt har de gældsramte danskere i undersøgelsen et ekstremt dårligt forhold til deres bank. Det er for mange så grelt, at der er tale om en decideret bankfobi. Enten er der ingen kontakt med banken eller også er den stærkt formaliseret og foregår typisk udelukkende pr. e-mail, hvis det er absolut nødvendigt at komme i



kontakt med banken. Det er problematisk, fordi de fleste oplever, at banken er den mest naturlige og for manges vedkommende den eneste rådgivningsmulighed i forhold til privatøkonomiske forhold.

Det fjendtlige forhold til banken betyder, at dialogen med banken er stærkt formaliseret, og for de flestes vedkommende foregår den udelukkende via e-mail. Telefonsamtaler og personlige møder er udelukkede på grund af dårlig stemning og utilfredshed med deres pågældende bankrådgivere. Desto større gæld, desto større fjendtlighed overfor banker er der at spore blandt de gældsramte danskere i undersøgelsen, og desto mindre opleves banken som et sted, hvor de reelt kan hente hjælp, råd og vejledning.

Banker og realkreditinstitutter er usynlige i forbindelse med manglende afdrag på boliglån

Undersøgelsen viser, at både banker og realkreditinstitutter er for langsomme til at skride ind, når deres kunder ikke betaler af på deres boliglån. Den generelle oplevelse er, at bankerne og realkreditinstitutterne i forbindelse med, at der opstår betalingsvanskeligheder, er alt for lidt synlige. I forbindelse med tvangsauktionen af deres bolig har stort set ingen af de tvangsauktionsramte i undersøgelsen hørt personligt fra hverken deres bank eller realkreditinstituttet. Ud af de interviewpersoner, der på et tidspunkt *ikke* har betalt deres terminer, de personer, der *ikke længere* betaler deres terminer, samt de personer, der har gennemgået en tvangsauktion, er *ingen* blevet kontaktet personligt af deres realkreditinstitutter omkring den eller de manglende betalinger. De har udelukkende modtaget rykkerbreve.

De personer i undersøgelsen, der på ét eller flere tidspunkter ikke har kunnet betale deres terminer, italesætter ikke realkreditinstitutterne som steder, de kan henvende sig for at få rådgivning. Bankerne opleves som det eneste sted, hvor man kan henvende sig for at få hjælp og rådgivning i forbindelse med en eventuel manglende evne til at afdrage på sit samlede boliglån. Derfor har ingen henvendt sig til realkreditinstitutter, og ingen boligejere i undersøgelsen tænker eller nævner dialog med deres realkreditinstitut som en egentlig rådgivningsmulighed i forhold til problemer med at betale deres terminer.

Banken opfattes som den eneste mulige og mest naturlige rådgiver om privatøkonomi

Langt størsteparten af personerne i undersøgelsen oplever banken som den mest naturlige rådgiver, når de skal have information og rådgivning i økonomisk henseende. Også selvom de fleste er opmærksomme på, at banken på ingen måde er uvildig i sin rådgivning. Men banken opleves som det eneste sted, det er muligt at henvende sig for at få rådgivning omkring sin privatøkonomi. Derfor opleves det som problematisk at finde nogen form for rådgivning, hvis forholdet til banken først er blevet dårligt.

De fleste aner ikke, hvor de ellers skal henvende sig for at få hjælp. Mange har flere gange forsøgt at finde forskellige typer af rådgivning, f.eks. hos Forbrugerrådet. Andre har via internettet forsøgt at finde hjælp andre steder f.eks. hos gældsrådgivere eller revisorer. Mange har desuden ledt efter rådgiverne fra Luksusfælden på internettet. Kun en enkelt interviewperson bruger en privat gældsrådgiver (gæld.com). Årsagen til, at der ikke er flere, der benytter rådgivende instanser, er udgifterne hertil. Det er simpelthen for dyrt.

Kontakt med kreditorer

De fleste af personerne i undersøgelsen har modtaget rykkerbreve fra forskellige kreditorer. For mange er det så automatiseret en praksis, at de dårligt kan huske, hvorfra de enten har fået eller ikke har fået rykkere.

En del åbner altid rykkerbreve fra deres kreditorer og banker. Men som regel er det udelukkende for at skimme brevene for at sikre sig, at de ikke indeholder en trussel om inkasso. Gør de det, gør mange meget ud af at få en regning betalt. Er der ingen inkasso-trussel, smides brevet direkte i skraldespanden. Der er også personer i undersøgelsen, der reagerer lige modsat, og aldrig åbner rykkerbreve, men det er et fåtal. Det er primært personerne med de største gældsmæssige vanskeligheder. F.eks. har de fleste af de personer, der står overfor eller har oplevet en tvangsauktion, mere eller mindre givet op over for deres



dårlige økonomi og betaler ikke deres regninger. Derfor åbner de sjældent eller aldrig de rykkerbreve, de modtager.

RKI og fogedretten

De fleste af de gældsramte danskere i undersøgelsen har på et tidspunkt været – nogle er stadig – registrerede i RKI, og omkring halvdelen har en eller flere gange været indkaldt til Fogedretten i forbindelse med ubetalte regninger. Flere fandt først ud af, at de var registrerede som dårlige betalere hos RKI i forbindelse med, at de ville optage et nyt lån. Få var i forvejen blevet informerede om, at de var registrerede i skyldnerregisteret. Nogle personer i målgruppen har en mistanke om, at de er registreret hos RKI, men de tør ikke at undersøge, om det rent faktisk er tilfældet. Mange – især personer i ejerbolig – har kæmpet eller kæmper stadig for at undgå at ende i RKI. Hvis de mangler penge til at betale en regning, foretrækker de derfor at optage et dyrt forbrugslån frem for at undlade at betale den pågældende regning. For de kender alt godt konsekvenserne ved at være registreret som dårlige betalere. Det betyder for eksempel, at de ikke kan få lov at låne penge i banken.

Knap halvdelen af personerne i undersøgelsen har været i fogedretten på grund af forskellige ubetalte regninger - alt lige fra benzinkort til terminsydelsers. Flere har været i fogedretten mere end én gang. Brevene fra fogedretten er der få, der kan konkret huske. Men generelt har de forud for mødet i fogedretten været skrækslagne for, hvad der ville ske på mødet. Det peger på, at de forud herfor har manglet information om forløbet i fogedretten.

Behov for rådgivning i forbindelse med en tvangsauktion

De personer i undersøgelsen, der på en eller anden måde har været i berøring med en tvangsauktion, har for de flestes vedkommende bevidst fravalgt *ikke* at engagere sig i processen vedrørende tvangsauktionen. Når det kom dertil, havde de fleste allerede givet op og forliget sig med, at de ikke kunne gøre mere for at beholde deres bolig. Derfor har ingen opsøgt information om processen omkring tvangsauktion. Den enkelte vælger at lade processen køre henover hovedet på sig.

Det hænger formodentlig sammen med den bankfobi, der tidligere er blevet beskrevet. Den medvirker generelt til at gøre personerne i undersøgelsen stærkt passive og handlingslammede, når det handler om at søge information om og rådgivning om deres økonomi hos f.eks. banker eller kreditforeninger. Jo større problemer, jo større passivitet og handlingslammelse.

Set i det lys efterlyser de gældsatte rådgivning, *før* økonomien kuldsejler så voldsomt, at der ikke er en anden udvej end at lade sin bolig gå på tvangsauktion. Det betyder, at den enkelte skal fanges, når han eller hun allerførste gang begynder at få problemer med at betale en termin. Her skal den enkelte ikke kontaktes via breve eller e-mails, men personligt med henblik på en personlig samtale med deres bank og/eller realkreditinstitut. I denne samtale skal den enkelte rådgives om, hvordan han eller hun tackler de pågældende økonomiske problemer. Desuden skal den enkelte informeres om, hvad det er muligt at gøre for at undgå en tvangsauktion.

Behov for hjælp til budgetplanlægning

Generelt oplever de gældsramte danskere i undersøgelsen et behov for hjælp til budgetplanlægning - både *før* og *efter*, at deres økonomi begynder at kuldsejle. For en af grundene til, at den sejler er, at der ikke er blevet lagt budget. Det peger på, at der efterspørges input til at styre privatøkonomien i form af budgethåndteringsmæssige redskaber.

Behov for hjælp, når livssituationen ændrer sig dramatisk

Undersøgelsen viser, at der er behov for økonomisk rådgivning, når den privatøkonomiske situation ændrer sig dramatisk, f.eks. i forbindelse med en fyring eller et sygdomsforløb. Det efterlyser flere af de gældssatte.



Men her er banken ikke automatisk den, de gældsramte vil vende sig til efter rådgivning. For mange er bange for, hvad der kan ske, hvis banken opdager et eventuelt voldsomt fald i indkomsten, og overfor banken det er alfa omega at opretholde forestillingen om, at alt går godt. I sådanne situationer med en reduceret indkomst er der særligt stort brug for hjælp, idet flere af personerne i undersøgelsen i sådanne perioder i særdeleshed påbegynder eller fristes til at optage dyr forbrugsgæld for at kunne opretholde afdragene på deres banklån og terminer – og for i øvrigt at kunne dække deres leveomkostninger.

Behov for rådgivning i forbindelse lånoptagelse

De gældsramte danskere i undersøgelsen udtrykker generelt et behov for rådgivning i de situationer, hvor de ønsker at optage et lån. Ønsket er, at bankerne bidrager med uvildige råd om fordele og ulemper ved alle typer af lån – alt lige fra forbrugslån, over billån, forhøjelse af kassekreditter til boliglån. Det, der er behov for i lånesituationer, er fra bankens side rådgivning om, hvad der bedst kan svare sig for den enkelte kunde. Personerne i undersøgelsen vurderer, at det i lånesituationer er afgørende, at man kan stole på, at banken sætter kundens interesse og økonomi forud for bankens ønske om indtjening.

Mange af de gældsatte mener selv, at årsagen til at de sidder i en økonomisk kattepine er, at de netop ikke har fået den type rådgivning, da de selv lånte penge i banken. De fleste havde en nærmest blind tillid til, at deres bankrådgivere ville råde dem bedst muligt og sige fra, hvis banken kunne se, at det var ufornuftigt at tage et bestemt lån eller urealistisk, at det pågældende lån kunne blive betalt tilbage set i forhold til den enkeltes økonomiske situation.

Behov for uvildig, gratis og personlig rådgivning om privatøkonomi

På grund af det dårlige forhold til deres banker, udtrykker de gældsramte danskere i undersøgelsen generelt et stort behov for uvildig rådgivning. Og så skal en optimal økonomisk rådgivning være gratis.

Den optimale form for rådgivning skal desuden være personlig og foregå face-to-face. Ideelt set hjemme hos den enkelte, fordi det føles langt mere trygt og mindre pinligt at få en gældsrådgiver hjem til sig selv end et møde på et kontor, hvor man desuden kan risikere at møde nogen, man kender.

Den ideelle uvildige rådgivning skal tilbydes af en statslig afsender, alternativt i kommunalt regi. Forbrugerrådet, Forbrugerstyrelsen, Finansrådet og Finanstilsynet opleves som eksempler på oplagte kompetente og troværdige afsendere af uvildig og gratis privatøkonomisk rådgivning.

Informationssøgning

I forhold til at søge information om gæld, gældsproblemer og privatøkonomi i det hele taget, er internettet de gældsramte danskeres absolutte førstevalg. Alle interviewpersoner ville som det første søge information på denne måde. De fleste kan ikke komme i tanke om andre steder at finde information end internettet. Enkelte nævner dog også banken som et muligt sted at søge information.

Generelt ville interviewpersonerne skrive meget personspecifikke søgeordskombinationer i søgefeltet, det vil sige ord, der er knyttet meget specifikt til deres særegne økonomiske situation. Det kunne f.eks. være "Konkurs rådgivning", "Gældssanering" eller "Lån trods registrering i RKI". De interviewpersoner, der er allermest gældssatte, det vil sige dem, der enten frygter en tvangsauktion eller har oplevet en tvangsauktion, ville typisk søge efter information om gældssanering og netop skrive "Gældssanering" i søgefeltet.



English Summary

In July 2010 the Money and Pensions Panel conducted a major qualitative survey jointly with the analysis institute YouGov Zaperera.

The survey comprised 20 in-depth interviews with Danes facing financial difficulties.

The objective of the survey was twofold:

- 1) To build target group profiles of the following three sub-target groups: 1) Ordinary Danes burdened with heavy debts, 2) Heavily indebted homeowners in fear of repossession, and 3) Heavily indebted Danes whose homes have been repossessed.
- 2) To examine the need for information and advisory services among the various groups of debt-stricken Danes.

Debt is taboo and humiliating

There is a strong taboo about debt among the survey respondents. They are humiliated and embarrassed by their debt, and therefore by and large do not discuss debt with anybody except their partner. Though debt is also perceived as a difficult and sensitive issue to discuss with one's partner.

Reasons for accumulating debt and types of debt

Among the debt-stricken Danes in the survey the primary reason for accumulating debt is extended periods with a substantially reduced income, or no income at all. The drop in income is thus in most cases due to periods on unemployment benefit or social security as a result of redundancy, reduction of working hours, illness (typically depression), or bankruptcy.

In addition, excessive spending on e.g. clothes, electronic gadgets or travel also contributes strongly to the accumulation of typically consumer debt to banks and/or private lenders. This is the case for the survey respondents who fear repossession or have seen their homes repossessed, and for the respondents that are burdened with heavy debts.

For all three target groups other typical types of debt are overdrafts and credit cards over the maximum limit. In many cases overdrafts and/or credit cards over the maximum limit have been converted to consumer loans from a bank, typically at the bank's request.

A number of the respondents have taken out expensive consumer loans from private lenders. They have typically taken out these loans when they were no longer able to borrow from the bank. Several respondents have also taken out expensive consumer loans in order to cover credit cards or overdrafts over the maximum limit, or general overspending.

A number of the respondents have also taken out expensive consumer loans from private lenders in order to be able to pay the instalments on their bank loans. They typically give as the reason for taking out expensive consumer loans to be able to repay their bank loans, that they want to prevent the bank from discovering that they find it difficult to make the payments. The reasoning is that they would rather take out expensive consumer loans than involve their bank in their personal financial problems.

On taking out new loans the debt-stricken respondents generally gave little or no consideration to how they would repay the debt. On borrowing from the bank a few respondents agreed on repayment schemes.



Several of them did not establish a repayment agreement until several years after taking out the loan or exceeding the maximum limit on their credit card or overdraft. A few respondents contacted the bank at their own initiative in order to agree on a repayment scheme for their credit cards or overdrafts that were over the maximum limit.

Overview of debt and private finances

All individuals in the target group living in rented homes give first priority to paying off their bank loans. People with housing loans give highest priority to paying their mortgages, and then to repaying their bank debt.

Some of them know exactly how much they owe, but this is the exception rather than the rule. The debt-stricken respondents generally have little overview of their debt, and do not keep and organise their documents in one particular place. Some deliberately avoid achieving any overview of how much their debts amount to. This is because knowing *how much* they owe is far more painful and frustrating than not knowing. Therefore most of them prefer to keep the blinkers on, and this generally characterises most of the debt-stricken respondents.

Even though most of those interviewed do not have an overview of their debt a few of them do systematically draw up and follow a budget. The individuals who draw up a budget only include their fixed expenses. This means that they have little or no overview of how they spend the rest of the funds they have available on a monthly basis. So they generally have a very poor overview of how much of the remaining funds they have available that is spent on respectively food, clothes, entertainment, etc. Several respondents would like help with budgeting, and most of them refer to the TV3 programme *Luksusfælden* (the Luxury Trap), which examines the spending habits of debt-stricken families. This type of help with budget planning is exactly what many people would like, based on the view that they do not themselves have the skills to draw up a realistic budget. In addition, it would help many to actually stick to a budget if they knew that for example the bank was checking whether or not they overspent.

Very few of the debt-stricken respondents have savings. Instead of saving up they have borrowed money for e.g. travel, electronic gadgets, clothes or extraordinary expenses such as dentist bills.

Most of the respondents have a Visa Electron debit card. In most cases they have been referred to this debit card by the bank. A few have acquired a Visa Electron debit card at their own initiative. All individuals with a Visa Electron debit card assess that it has helped them considerably to reduce their spending and to prevent them overspending as they did before they were in possession of this debit card.

Criticism of banks' lending procedures

The highly flexible lending strategies of especially banks, but also private lenders, are given a large part of the blame for the financial difficulties faced by debt-stricken Danes. The banks in particular are criticised. The debt-stricken respondents all agree that their banks have been all too willing to lend them money – via credit facilities, consumer loans and housing loans – without taking their actual financial capability or circumstances into account. The perception that the banks have been *too* willing and flexible gives rise to a lot of anger and frustration because many of the respondents consider it to be the banks' responsibility to stop their debt from spiralling out of control. This attitude towards the banks means that many of the debt-stricken Danes are less inclined to take responsibility for their own badly managed finances.



Bank phobia and a poor relationship with the bank

The debt-stricken respondents generally have an extremely poor relationship with their banks, and in many cases to such a degree that it amounts to a bank phobia. There is either no contact with the bank or the contact is strongly formalised and is typically exclusively by e-mail, if contact with the bank is absolutely necessary. This is problematic, because for most of the debt-stricken respondents the bank is the most natural and in many cases their only source of advice on their private financial circumstances.

The hostile relationship with the bank means that dialogue with the bank is highly formalised, and in most cases takes place exclusively via e-mail. Telephone calls and personal meetings are excluded due to the negative atmosphere and dissatisfaction with their contacts at the bank. The higher the debt, the greater the hostility towards banks is evident among the debt-stricken respondents, and the less banks are perceived as a source of real help, advice and guidance.

Banks and mortgage-credit institutes are invisible when housing loan payments are defaulted

The survey shows that both banks and mortgage-credit institutes are too slow to react when their customers fail to pay instalments on their housing loans. The general perception is that the banks and mortgage-credit institutes are not visible enough when payment problems arise. In connection with the repossession of their homes virtually none of the respondents whose homes were repossessed were contacted personally by either their bank or mortgage-credit institute. Of the interviewees who on one occasion *did not* pay their mortgage, or *no longer* pay their mortgage, or have seen their homes repossessed, *none* were contacted personally by their mortgage-credit institutes about their failure to make the mortgage payment(s). They exclusively received reminder letters.

The respondents who on one or several occasions were unable to make their mortgage payments do not describe the mortgage-credit institutes as a place to which they could turn for advice. The banks are perceived to be the only place to turn to for help and advice if respondents are unable to pay instalments on their mortgages and housing loans. Therefore no one has contacted mortgage-credit institutes, and no homeowners in the survey think of or mention dialogue with their mortgage-credit institute as an opportunity for advice on the difficulties in making their mortgage payments.

The bank is perceived as the only possible and most natural source of advice on private finances

By far the majority of the respondents perceive the bank as the most natural source of advice when they need information and advice on financial matters, even though most are aware of the fact that the bank is by no means an impartial adviser. However, the bank is perceived as the only place to contact for advice on private finances. Finding any type of advice, once relations with the bank have soured, is therefore considered to be problematic.

Most people have no idea where they can otherwise turn for help. Many have made several attempts to find different types of advice, e.g. from the Danish Consumer Council. Others have used the Internet to try and find help from other sources, e.g. debt counsellors or accountants. In addition, many have searched the Internet for the counsellors from *Luksusfælden*. Only one respondent uses a private debt counsellor (*gæld.com*). The reason that more people do not use advisory organisations is the cost: it is quite simply too expensive.

Contact with creditors

Most of the respondents have received letters of reminder from various creditors. For many this practice is so automated that they can barely remember from where they either have or have not received reminders.

A number of respondents always open reminder letters from their creditors and banks. But this is usually just to skim the letters to make sure they do not contain a threat of collection. If they do, many people do a lot to



get a bill paid. If there is no threat of collection the letter is thrown directly into the bin. There are also respondents, but only a few, who do the opposite and never open reminder letters. This is primarily the respondents with the largest debt problems. For example, most of the respondents who are facing repossession or have seen their homes repossessed have more or less given up on their poor finances and do not pay any their bills. They thus rarely or never open the reminders they receive.

RKI and the bailiffs' court

Most of the debt-stricken respondents have at some point been – and some are still – registered in the RKI debtors register, and around half have on one or several occasions been summoned to the bailiffs' court regarding unpaid bills. Several respondents did not find out that they were registered as credit risks in RKI until they wished to take out a new loan. Few had already been informed that they were listed in the debtors' register. Some individuals in the target group suspect that they are registered in RKI, but dare not investigate whether this is actually the case. Many – especially owner occupiers – have fought or are still fighting to avoid ending up in RKI. If they need money to pay a bill they therefore prefer to take out an expensive consumer loan rather than not paying the bill in question, since they are fully aware of the consequences of being registered as a credit risk. For example, this means that they cannot borrow money from their bank.

Almost half of the respondents have been in the bailiffs' court due to various unpaid bills – from fuel cards to mortgage payments. Several have been in the bailiffs' court on more than one occasion. Few can actually remember the letters from the bailiffs' court. But generally, before the meeting at the bailiffs' court they have been terrified of what would take place at the meeting. This indicates that they did not have any information in advance on what would happen at the bailiffs' court.

Need for advice regarding repossession

The survey respondents who in some way or another have been in contact with repossession have in most cases deliberately decided *not* to involve themselves in the repossession process. When things came this far, most had already given up and accepted that they could not do any more to keep their homes. Therefore none have looked for information on the repossession process. These respondents choose to let the process run over their heads.

This is presumably related to the bank phobia previously described. It generally contributes to making the respondents extremely passive and paralysed when it comes to looking for information and advice on their finances from e.g. banks or mortgage associations. The greater the problems, the more passive and paralysed the respondents are.

In this light the heavily indebted respondents would like advice *before* they are in such dire financial straits that there is no other solution than letting their homes be repossessed. This means that a debtor must be identified when he or she first begins to have problems paying mortgage instalments. The individual should not be contacted by letter or e-mail, but personally for a personal meeting with their bank and/or mortgage-credit institute. At this meeting the person should be advised on how he or she can tackle the financial problems. In addition, the individual should be informed about what can be done to avoid home repossession.

Need for help with budget planning

In general, the debt-stricken respondents have a need for help with budget planning – both *before* and *after* they begin to get into financial difficulties. One of the reasons for their financial problems is that they have not drawn up a budget. This indicates that there is a need for input on managing private finances using budgeting tools.



Need for help when circumstances change dramatically

The survey shows that there is a need for financial advice when there is a dramatic change in financial circumstances, e.g. due to redundancy or illness. Several of the respondents would like this advice. However, debtors will not automatically turn to their banks for advice. Many are afraid of what can happen if the bank discovers a major decrease in income, so towards the bank it is vital to keep up the impression that everything is going well. There is a particular need for help in situations with a decrease in income since especially at times like these several of the respondents take out, or are tempted to take out, expensive consumer debt in order to keep up the payments on their bank loans and mortgages – and to cover their living expenses in general.

Need for advice when borrowing

In general, the debt-stricken respondents express a need for advice in situations where they wish to take out a new loan. They would like the banks to provide impartial advice on the advantages and drawbacks of all types of loans – from consumer loans to car loans and overdraft increases, to housing loans. When new loans are raised there is a need for advice from the bank on which solution is best for the individual customer. The respondents assess that when taking out a loan it is vital that they can trust the bank to put the customer's interests and financial situation before the bank's wish to increase its earnings.

Many of the heavily indebted respondents themselves believe that the reason for their financial troubles is that they did not have access to this type of advice when they borrowed money from their banks. Most of them almost blindly trusted their contacts at the bank to give them the best possible advice and to raise the matter if the bank could see that it was reckless to take out a particular loan, or unrealistic that the loan could be repaid in view of the customer's financial situation.

Need for free, impartial and personal advice on private finances

Due to the poor relationship with their banks the debt-stricken respondents generally have a considerable need for impartial advice. And this financial advice must ideally be free of charge.

The advice must also be personal and take place face-to-face. Ideally, in the individual's own home, since it feels far more secure and less embarrassing to meet a debt counsellor in one's own home than to attend a meeting at an office where there is also a risk of bumping into an acquaintance.

The ideal impartial advice should be offered by a government agency, alternatively a municipal body. The Danish Consumer Council, the Danish Consumer Agency, the Danish Bankers Association and the Danish FSA are seen as examples of obvious competent and reliable providers of free and impartial advice on private finances.

Information search

In terms of searching for information on debt, debt problems and private finances in general the Internet is the debtors' absolute first choice. All respondents would in the first instance use the Internet to find information. Most respondents cannot think of other information sources besides the Internet, although a few do mention the bank as a possible source of information.

Generally, the interview respondents would type very specific search term combinations in the search field in their Internet search engine, i.e. terms that are very specifically related to their particular financial situation. These terms could e.g. be "bankruptcy counselling" "debt rescheduling" or "loan despite RKI registration". The most heavily indebted respondents, i.e. those that either fear repossession or have seen their homes repossessed, would typically search for information on debt rescheduling, and therefore type "debt rescheduling" in the search field.



Indhold

DANSK RESUMÉ	3
ENGLISH SUMMARY	8
1. FORMÅL OG FOKUS	16
1) Profilafdækning af målgrupperne.....	16
3) Informationsøgning og behov for information og rådgivning	16
2. MÅLGRUPPE OG METODE	18
MÅLGRUPPER	18
Primær målgruppe – boligejere med betalingsproblemer.....	18
Sekundær målgruppe – gældsramte danskere generelt.....	18
METODE.....	18
Specifikationer ved den kvalitative undersøgelse.....	18
Udvælgelse af interviewpersoner	18
Undersøgelsens udsigelseskraft.....	20
3. GÆLDSSITUATIONEN	22
TYPER AF GÆLD	22
USTYRLIGE FORBRUGSVANER ER DEN PRIMÆRE ÅRSAG TIL GÆLDSOPHOBNING	22
Flytteomkostninger.....	23
LÅNE TIL AT BETALE REGNINGER	24
DEPRESSION OG FYRINGER.....	24
ØNSKE OM GÆLDSSANERING.....	25
ERFARINGER OG OPLEVELSER MED AT LÅNE	25
Kritik af bankers udlånsprocedurer.....	26
Ingen kritik af udlånsprocedurerne blandt private låneudbydere	27
4. NUVÆRENDE/DAGLIG ØKONOMI	28
OVERBLIK OVER GÆLD.....	28
Budgetlægning.....	28
Opsparing	29
VISA ELECTRON OG ADMINISTRATION AF KREDITKORT	30
PLAN FOR AT AFDRAGE PÅ GÆLDEN	30
ÆNDRERE FORBRUGSVANER PÅ GRUND AF DÅRLIG ØKONOMI	31
Selvmordstanker, depression og skilsmisse	32
5. KONTAKT MED BANKEN, REALKREDITINSTITUTTER OG KREDITORER	33
BANKEN SOM DEN PRIMÆRE RÅDGIVER	33
BANKFOBI OG FORMALISERET KONTAKT MED BANKEN	34
ERFARINGER MED KONTAKT MED BANKEN, HVIS MAN GERNE VIL INDGÅ EN BETALINGSAFTALE	35
SKRAPPERE REGLER FOR UDLÅN EFTERLYSES.....	35
OPLEVELSER MED TILBAGEHOLDELSE AF LØN.....	36
KONTAKT MED REALKREDITINSTITUTTER	37
KONTAKT MED KREDITORER	37
RKI.....	38
FOGEDRETEN.....	39
6. FRYGT FOR TVANGSAUKTION – PROFILER	41
GENERELLE BETRAGTNINGER	41



CASES – FRYGTER TVANGSAUKTION	42
<i>Case 1 - frygter tvangsauktion</i>	42
<i>Case 2 – frygter tvangsauktion</i>	45
7. TVANGSAUKTION – PROFILER.....	47
GENERELLE BETRAGTNINGER	47
DIALOG MED KREDITORER, FOGEDRET OG ADVOKATER I LØBET AF ET TVANGSAUKTIONSFORLØB	48
CASES - TVANGSAUKTION	49
<i>Case 1 - tvangsauktion</i>	49
<i>Case 2 - tvangsauktion</i>	53
8. GÆLDSRAMTE I LEJE- OG EJERBOLIG - PROFILER.....	56
GENERELLE BETRAGTNINGER	56
CASES.....	58
<i>Gruppe 1: Ungdomsgæld og begrænset økonomisk indsigt</i>	58
<i>Gruppe 2: Ændrede livsomstændigheder</i>	60
9. INFORMATIONSSØGNING	63
INTERNETTET ER DEN PRIMÆRE INFORMATIONSSØGNINGSKANAL	63
<i>Bøger</i>	63
HVILKE SØGEORD OG SØGEORDSKOMBINATIONER VIL MAN TYPISK ANVENDE	63
RELEVANTE EMNER PÅ EN HJEMMESIDE	64
<i>Vigtigt på en hjemmeside</i>	64
<i>Forskellige relevante emner</i>	65
<i>Interaktiv beregner</i>	65
10. HVORNÅR ER DER BEHOV FOR RÅDGIVNING?	67
GENERELT BEHOV FOR HJÆLP TIL BUDGETPLANLÆGNING	67
BEHOV FOR RÅDGIVNING, <i>FØR</i> DET GÅR GALT	67
BEHOV FOR RÅDGIVNING, NÅR LIVSSITUATIONEN ÆNDRER SIG RADIKALT	68
BEHOV FOR RÅDGIVNING, <i>EFTER</i> AT DET ER GÅET GALT	69
BEHOV FOR RÅDGIVNING I FORBINDELSE MED EN TVANGSAUKTION	70
11. RELEVANTE INDSATSER OG IDEEL RÅDGIVNING.....	72
IDEELLE TYPER AF RÅDGIVNING	72
<i>Inspiration fra Luksusfælden</i>	72
<i>Hvem kan være troværdig som uvildig rådgiver</i>	72
BEHOV FOR UNGDOMSOPLYSNING/FOLKEOPLYSNING	75
<i>Konkret indhold i en ungdomsoplysningsindsats</i>	76
12. GENERELT OM GÆLD OG GÆLDSPROBLEMER	77
GENERELLE ASSOCIATIONER TIL GÆLD OG GÆLDSPROBLEMER	77
AT TALE OM GÆLD MED ANDRE.....	77
<i>At tale med sin partner om gæld</i>	78
13. ANBEFALINGER TIL INFORMATIONSDINDSATSER	81
ANBEFALING 1: EN HJEMMESIDE OM GÆLD OG GÆLDSHÅNDBUD SUPPLERET MED ET TILBUD OM UVILDIG, GRATIS OG PERSONLIG GÆLDSRÅDGIVNING	81
ANBEFALING 2: BANKER OG REALKREDITINSTITUTTER SKAL ENGAGERE SIG, <i>FØR</i> OG <i>EFTER</i> DE GÆLDSRAMTE FÅR BETALINGSPROBLEMER	84
ANBEFALING 3: EN FOREBYGGENDE UNGEOPLYSNING	86
BILAG 1: REKRUTTERINGSSKEMA TIL REKRUTTERING AF GÆLDSRAMTE DANSKERE TIL DYBDEINTERVIEW	87
BILAG 2: SPØRGEGUIDE – UNDERSØGELSE BLANDT GÆLDSRAMTE	92



Om undersøgelsen

Baggrund, formål og metode



1. Formål og fokus

Penge- og Pensionspanelet (PPP) ønsker at afdække behovet for information og rådgivning blandt gældsramte danskere.

Formålet med denne undersøgelse er i den forbindelse at afdække profiler på gældsramte danskere inden for tre forskellige målgrupper samt at kortlægge de forskellige målgruppers behov for information og rådgivning om gæld og gældsproblemer. De tre forskellige målgrupper er følgende: 1) Almindeligt gældssatte danskere, 2) Gældssatte boligejere med frygt for en tvangsauktion og 3) Gældsatte danskere, der har gennemgået en tvangsauktion af deres bolig.

I undersøgelsen er de følgende problemstillinger og forhold blevet afdækket inden for de tre temaområder: 1) Profilafdækning af målgrupperne, 2) Tvangsauktion og problemer med at betale terminer og 3) Informationssøgning og behov for information og rådgivning.

1) Profilafdækning af målgrupperne

I profilafdækningen af målgrupperne fokuseres der på at afdække de følgende fokuspunkter:

- Hvor meget og med hvem tales der om gældsproblemer?
- Hvad kendetegner gældsramte danskere, når det handler om at optage lån?
- Hvilke typer af lån/gæld har gældsramte danskere?
- Hvilke årsager ligger til grunde for gældsramte danskeres gældsophobning?
- Hvilke planer har gældsramte danskere for at afdrage på deres gæld? Hvilke lån prioriteres det at afdrage på?
- Hvad kendetegner gældsramte danskere generelle økonomiske adfærd, lægges der f.eks. budget, er der nogen vaner, der er svære at lave om på?
- Hvad kendetegner gældsramte danskeres forhold til pengeinstitutter og andre kreditorer?

2) Særligt fokus på tvangsauktion og problemer med at betale terminer

- Hvilke årsager kan der være til, at danskere i ejer- eller andelsbolig har svært ved at betale deres boligterminer?
- Hvad kendetegner gældsramte danskere, der har oplevet eller står midt i en tvangsauktion? Hvorfor er de endt i en tvangsauktionssituation? Hvad har de gjort for at afværge en sådan? Hvordan opleves selve forløbet med en tvangsauktion?

3) Informationssøgning og behov for information og rådgivning

- Hvilke ønsker til og behov for rådgivning har gældsramte danskere?
- Hvad kendetegner gældsramte danskere informationssøgning vedrørende gæld og gældsproblemer? Hvor søges der efter information og rådgivning?
- Hvornår er det relevant at få rådgivning/hjælp/information – hvornår søges der efter hjælp?



- Hvilke informationsbehov har gældsramte danskere? Det vil sige, hvilke emner og informationer er relevante/interessante/nødvendige i en informationsindsats målrettet gældsramte danskere i henholdsvis ejer- og lejebolig?
- Hvilken form skal en informationsindsats ideelt set have? Hvilke typer af rådgivning opfatter danskere med gældsproblemer som ideelle – for deres egen situation og set i forhold til generelt at forebygge gældsproblemer?



2. Målgruppe og metode

I det følgende beskrives målgrupperne for undersøgelsen samt den metode, der er blevet anvendt til at afdække problemstillingerne i undersøgelsen.

Målgrupper

Primær målgruppe – boligejere med betalingsproblemer

Den primære målgruppe for undersøgelsen er:

- Boligejere, som har svært ved at dække deres månedlige udgifter og derfor er i fare for at komme i restance med terminsydelserne på deres boliglån. Boligejere, som derfor potentielt er i risiko for, at kreditorerne kræver ejerboligen solgt på tvangsauktion.
- I den primære målgruppe indgår desuden gældsramte danskere, der *har* oplevet en tvangsauktion af deres bolig inden for de seneste 12 måneder.

Sekundær målgruppe – gældsramte danskere generelt

Den sekundære målgruppe for undersøgelsen er:

- Danskere, der generelt er gældsramte. Herunder inkluderes både danskere i ejer- og lejebolig og personer, som er midlertidigt boligløse.

Metode

Til belysning af undersøgelsens problemstillinger har YouGov Zaperas i samarbejde med Penge- og Pensionspanelet designet en kvalitativ målgruppeundersøgelse, der er blevet gennemført ved hjælp af individuelle dybdeinterview med personer i de beskrevne målgrupper.

Specifikationer ved den kvalitative undersøgelse

- Der er i alt gennemført 20 interview à 1,5-2 timers varighed med målgrupperne i deres hjem.
- Interviewene er gennemført af seniorkonsulent, Marie Christiansen Krøyer, og journalist, Susanne Oxholm.
- Interviewene er optaget på MP3 for at sikre eksakt rapportering. Dokumentation herfor opbevares hos YouGov Zaperas og destrueres efter et halvt år.
- Vedlagt rapporten er referater fra de forskellige interview.
- I bilag 2 forefindes den spørgeguide, der er anvendt i undersøgelsen.

Udvælgelse af interviewpersoner

I december 2009 gennemførte Økonomi- og Erhvervsministeriet (ØEM) en kvantitativ undersøgelse via YouGov Zaperas elektroniske Danmarkspanel omkring danskeres økonomiske forhold. I undersøgelsen blev der blandt andet gennemført 301 interview med danskere, der angav, at de mindst én gang inden for de seneste 12 måneder havde haft problemer med at betale deres regninger.



I Penge- og Pensionspanelets undersøgelse blev der med afsæt i undersøgelsesresultaterne fra ØEM's rapport rettet direkte henvendelse til disse 301 gældsramte personer med henblik på at rekruttere 20 personer til at deltage i den indeværende kvalitative undersøgelse.¹

For at skabe det bedste og mest nuancerede indblik i, hvad det vil sige at være gældsramt, var der ønske om en god spredning af interviewpersoner inden for kategorien "gældsramt". I udvælgelsen af interviewpersonerne blev der derfor lagt vægt på en ligelig kønsmæssig fordeling, en bred aldersspredning, en god geografisk spredning samt spredning på forskellige boligforhold (ejer, andel eller leje). Interviewpersonerne blev desuden udvalgt ud fra en række forskellige screeningskriterier gående på deres gældshistorie og forskelligt omfang af deres gældsproblemer. For at få bredest muligt indblik i de tanker, følelser og handlinger, der er på spil i genstandsfeltet – blandt gældsatte danskere – blev interviewpersonerne således sammensat sådan, at de repræsenterede forskellige typer gældsatte.

Sammensætningen af interviewpersonerne ser helt specifikt således ud:

- Ud af interviewene er 7 gennemført i Jylland og på Fyn, og 13 er foretaget på Sjælland og I HT-området.
- 11 af interviewpersonerne er kvinder, mens 9 er mænd.
- Aldersmæssigt er interviewpersonerne bredt fordelt i aldersintervallet 21-56 år.
- 8 personer bor i ejerbolig, 1 bor i andelsbolig, 3 er for øjeblikket boligløse og bor hos venner eller familie og 8 bor i lejebolig. Enkelte af de personer, der bor i lejebolig eller er boligløse, ejer en ejer- eller andelsbolig, som de er fraflyttet.
- 5 interview er foretaget med personer, der har oplevet eller står midt i en tvangsauktion.
- 5 interview er foretaget med personer i ejerbolig, der har problemer med at betale deres udgifter og er i risiko for en fremtidig tvangsauktion af deres bolig.
- 10 interview er gennemført med personer i lejebolig, der er i større og mindre grad har gældsproblemer, samt personer i ejerbolig, der er gældsramte, men ikke decideret i risiko for en forestående tvangsauktion
- Blandt de interviewede har 10 personer inden for de seneste 12 måneder 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.
- 5 af boligejerne har haft problemer med at betale deres terminsydelser mindst én gang; 2 personer én gang og 3 personer mere end én gang.
- 14 ud af de 20 interviewpersoner har mindst én gang inden for de seneste 12 måneder måttet optage lån for at kunne betale deres regninger.
- Størrelsen af beløbet, interviewpersonerne skylder væk, varierer, dog med en overvægt af personer, der skylder mere end 250.000 kr. væk; 2 personer skylder mellem 50.000-100.000 kr., 3 personer skylder mellem 100.000-150.000 kr., 1 person skylder mellem 150.000-200.000 kr., og 14 personer skylder mere end 250.000 kr.
- Interviewpersonerne er også udvalgt efter, at de udviste en negativ tendens i svarene på minimum tre af de følgende spørgsmål, som gik på deres økonomiske situation og adfærd de seneste 12 måneder: Om de havde de sparet penge op, om de havde brugt flere penge, end de havde til rådighed, om de ofte nåede maksimum på deres kreditkort eller kassekredit, om de havde været nødt til at nedsætte deres leveomkostninger, om de havde været nødt til at købe på kredit, eller om de generelt havde oplevet, at de ikke havde nok penge at gøre godt med.

¹ Afsnit 4 i rapporten "Analyse for markedet for forbrugslån" omhandler danskerne gældsætning. Rapporten fra ØEM kan findes [her](#).



Undersøgelsens udsigelseskraft

Spredningen i forhold til forskelle og ligheder blandt interviewpersonerne har sikret adgang til forskelligartede perspektiver på den undersøgte problemstilling – gældsramte danskere – og giver således et solidt grundlag for at analysere datamaterialet med henblik på at iagttage både mønstre og forskelligheder blandt de interviewede gældsramte danskere.

En kvalitativ undersøgelse som den indeværende kan ikke på samme måde, som en eventuel tilsvarende kvantitativ undersøgelse blandt gældsramte danskere, anvendes til at udsige noget generelt om netop gruppen af gældsramte danskere. Denne kvalitative undersøgelse har et andet formål og skal tænkes anvendt på en anden måde. Nemlig som et dybdegående indblik i, hvordan det opleves at være gældsat. De tolkninger og slutninger, der fremhæves i analysen, skal ud fra det synspunkt ses som et dybdeborende eksempel på tendenser, mønstre og forskelle der gør sig gældende blandt forskellige typer af gældsatte danskere som de interviewede i denne undersøgelse.



Resultater



3. Gældssituationen

I dette kapitel afbildes mønstre og forskelle i forhold til interviewpersonernes gældshistorie og gældsoptagelse.

Typer af gæld

Her nedenfor ses en oversigt over de typer af gæld, interviewpersonerne har optaget. For en nærmere uddybning henvises til de vedlagte referater, hvori hver enkelt interviewpersons gældssituation skildres specifikt:

- **Kassekreditter:** Alle interviewpersoner har kassekreditter og har typisk fået disse, da de var meget unge: *"Jeg startede med at få forbrugsgæld, da jeg var 18 år. Det er meget typisk, så får man en eller anden kassekredit og bruger den"*, fortæller en 28-årig kvinde. Størrelsen på kassekreditterne varierer meget. Det er alt fra 30.000-300.000 kr. For manges vedkommende er (meget) overtrukne kassekreditter blevet konverteret til et forbrugslån. I den forbindelse har stort set alle interviewpersoner mindst én gang oplevet, at banken har tilbudt dem en ny kassekredit, som de så har sagt ja til. Det er igen ført til en overskredet kassekredit og et nyt lån og så igen en ny kassekredit osv.
- **Forbrugslån i banken:** De fleste har derfor forbrugslån i deres bank på beløb på mellem 30.000-300.000 kr. Det er typisk overtrukne kassekreditter og kredittkort, der er blevet konverteret til forbrugslån.
- **Boliglån:** Boligejerne har boliglån. Typisk rentefleksible lån med afdragsfrihed. De personer i undersøgelsen, der enten står over for eller har haft deres bolig på tvangsauktion, skylder mellem 500.000-3.000.000 kr. i deres bolig.
- **Forbrugslån uden for bankregi:** Langt størsteparten har optaget forbrugslån udenfor banken, når de ikke har kunnet låne flere penge i banken. Det er f.eks.: Accept Card Danaktiv, Nordea Finans (mange), HandelsFinans/Express bank, H&M-kort, SEB-kort, Forbrugsforeningen, GE Money Bank, Citibank, Scandinavian Loan Factory, FDB Medlemskort, Tjenestemændenes Låneforening, Jyske Finans.
- **Overtrukne kredittkort:** Mange har overtrukket kreditterne på deres forskellige kredittkort, f.eks. MasterCard. Det er med beløb helt op til 80.000 kr.
- **Studielån:** Mange har studielån - på mellem 30.000-300.000 kr.
- **Private lån:** En del har lånt penge af familiemedlemmer (typisk deres forældre). Få betaler disse lån tilbage, og det siger forældrene ikke noget til. En 27-årig kvindes far har f.eks. lånt 30.000 kr. i banken for hende, fordi hun ikke selv kunne låne. Dem afdrager han på for hende, selvom han er på førtidspension og heller ikke har en særlig høj indtægt.

Ustyrlige forbrugsvaner er den primære årsag til gældsophobning

"Det er min totalt anti-Scroogeness, der har gjort, at jeg er blevet en fattigrøv" (kvinde, 28 år, Sjælland, tvangsauktion).

Det fortæller en 28-årig kvinde, der i dag skylder mere end 1,5 mio. væk i både boliglån og forbrugslån, og som ikke længere afdrager på nogen af sine lån. Hendes historie skildres senere i rapporten.



For de flestes af interviewpersonernes vedkommende er den primære årsag til deres ophobning af gæld et stort overforbrug. Flere fortæller, at de lever eller har levet langt over evne. Det gav sig blandt andet også til udtryk i mange interviewpersoners hjem, hvor f.eks. store fladskærms-tv eller nyindkøbte vaskemaskiner, kostbare hunde og nye biler prydede det samlede hjemlige billede til trods for en voldsomt udfordret økonomi i det enkelte hjem.

En 48-årig mand fra Jylland, der bor i ejerbolig, fortæller om sin families overforbrug, at det ikke har rod i erhvervelse af dyre materielle ting som f.eks. fladskærm eller designermøbler. Overforbruget skyldes i stedet kostbar mad, restaurantbesøg, rejser, tøj og et ønske om at give hans børn forskellige ting: *"Men vi har forkælet vores børn, blandt andet med store gaver. Vi har ikke selv været forvænte hjemmefra, så vi har villet gøre det bedre for vores børn, og vi troede jo, at vi havde råd"*.

For mange interviewpersoner er overforbruget og usunde forbrugsvaner allerede blevet anlagt i deres sene ungdomsår og tidlige voksenår, hvor de begyndte at få en selvstændig indkomst.

En 28-årig kvinde tjente en del penge, da hun var 17 år – det var i hvert fald mange penge for en 17-årig, der lige var flyttet hjemmefra:

"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" (kvinde, 28 år, Sjælland, tvangsauktion).

Hendes overforbrug har ført til, at hun skylder mere end 500.000 kr. væk i forbrugslån: *"Og så skulle jeg lige låne 10.000 kr. der og 10.000 kr. der. Og til sidst der skyldte jeg faktisk 60.000 kr. Det var gået til forbrug. Men om man vil det eller ej, så er 60.000 meget lidt penge. Hvis man ikke har nogen penge og ingen indtægt, så bliver 60.000 kr. meget hurtigt brugt. Hvis man bare skal have mad og tøj og sådan noget. Men jeg kunne jo ikke afdrage på lånet, så det blev jo hurtigt lukket ned"* (kvinde, 28 år, Sjælland, tvangsauktion). Efterfølgende har hun taget flere og flere forbrugslån og er som sagt endt med at skyldte omkring 500.000 kr.

Den samme historie repræsenterer en 25-årig mand, som pt. er boligløs og har haft en forbrugsgæld på 250.000 kr. Gælden blev opbygget fra han startede på handelsskole til i dag som følge af indkøb af f.eks. fladskærm, rejser og tøj. Selvom han i dag har en kæmpe forbrugsgæld, sparer han ikke på tøjindkøb: *"Hvis jeg mangler en blå cardigan, så kan jeg altså ikke bare bruge en i en anden farve. Så køber jeg en blå cardigan"*.

Det peger på, at forbrugsvaner anlægges allerede i ungdommen, og at de er svære at ændre, hvis de får lov at manifestere sig. Samtidig anlægges dyre forbrugsvaner også i takt med, at man får villa, Volvo og vovse. Børnene skal jo f.eks. ikke mangle noget. Det er samtidig vigtigt, at det via erhvervelse af forskellige forbrugsgoder ser ud som om, at man klarer det godt.

Flytteomkostninger

Flere af interviewpersonerne under 30 år har også opbygget gæld på grund af udgifter til flytninger, f.eks., depositummer og nye møbler, som de ikke i forvejen havde sparet op til.

Det beløb sig hurtigt i 30.000 kr. for en 32-årig kvinde. De penge lånte hun i banken. En 25-årig kvinde "lånte" 9.000 kr. af hver af sine forældre til et depositum, da hun flyttede hjemmefra. Hun fik meget få af pengene med sig, da hun flyttede, og har ikke tilbagebetalt lånet til sine forældre.



Låne til at betale regninger

Mange interviewpersoner har én eller flere gange set sig nødsagede til at låne penge eller til at overtrække deres kreditkort og/eller kassekreditter for at kunne betale deres faste udgifter og deres leveomkostninger.

Som regel er sådanne lån optaget via banken – som start. For efterhånden som behovet for at låne til betaling af regninger øges, mindskes bankens udlånsvelvilje. Bankens lukkede pengekasse har for en dels vedkommende fået dem til at optage forbrugslån udenom banken. Lån med høje eller skyhøje renter, som har været med til at sætte dem i en svær gældsplaget situation i dag.

En 48-årig mandlig interviewperson med to børn fortæller f.eks., at han og hans kone i en periode optog forbrugslån andre steder end i banken for at kunne betale afdragene på deres banklån og deres terminsydelsler. De har også flere gange overtrukket deres kreditkort for at kunne overføre penge til regninger. Overtrækkene er indimellem blevet dækket af f.eks. overskydende skat, mens der de fleste gange kun lige har været nok penge til de faste udgifter. Det gjorde det så efterfølgende nødvendigt at overtrække kortene igen for overhovedet at kunne leve (mand, 48 år Jylland, ejerbolig).

Depression og fyringer

I interviewmaterialet er det tydeligt, at mange af de interviewedes svære gældssituation er foranlediget af psykiske problemer, f.eks. depression. Men det er lidt som historien om hønen og ægget, for mange er blevet deprimerede og sygemeldte på grund af netop deres dårlige økonomi. Når depressionen rammer, mistes det økonomiske overblik endeligt. Så iklæder de fleste sig en form for "gældsskyklapper" og giver fortabt overfor deres økonomi og lader den kuldsejle, fordi de ikke kan overskue også at skulle tænke på den midt i deres sygdomsforløb.

Længere perioder uden indtægt eller markant reducerede indtægter forvoldt af enten fyringer, egne opsigelser, nedsat arbejdstid, fleksjob eller sygemeldinger har påvirket mange interviewpersonernes økonomi mærkbart i en negativ retning. For perioderne med en enten reduceret eller manglede indtægt motiverer mange til at optage forbrugslån. Som regel udenom banken, fordi denne i mange tilfælde ikke har ønsket at udlåne (flere) penge til at hjælpe de gældsramte med at dække deres leveomkostninger til trods for vanskelige personlige omstændigheder.

De radikale livsændringer medfører i sig selv apati og opgivelse, som i mange tilfælde også smitter af på den økonomiske situation. For hvad gør man, når man mister sit job og ikke længere kan betale sin husleje eller terminer? I undersøgelsen har mange valgt at lade stå til, fordi de ikke har kunnet se en vej ud af suppedasen. Derfor har de i stedet opbygget større og større forbrugsgæld, som de af gode grunde ikke har været i stand til at afdrage på. Flere efterlyser involvering fra banken i de situationer, hvor indtægtsgrundlaget skrider – hvad gør jeg nu, hvordan kommer jeg videre uden at gældssætte mig yderligere? Her mener alle, at bankerne bør træde i karakter og komme med gode råd og fremtidsorienteret vejledning.

En 27-årig mand med en ejerlejlighed har store psykiske og økonomiske problemer i dag, som blev afledt af en fyring. Før fyringen fik han udbetalt 22.000 kr. efter skat og havde faste udgifter på 17.000 kr. De 5.000 kr., der var til overs, blev brugt:

"Jeg kunne nok have sparet op, men opsparing var en by i Rusland for mig. Jeg havde to internetabonnementer og abonnerede på 2-3 magasiner, som dog røg, da jeg blev arbejdsløs. Jeg lærte faktisk først pengenes betydning, da jeg stod uden arbejde" (mand, 27 år, Sjælland, tvangsauktion).



På grund af depression over den store gæld og en psykisk lidelse - social angst - har han haft svært ved at overskue at søge hjælp nogle steder. I dag afventer han en tvangsauktion af sin lejlighed og afdrager ikke på nogen regninger, fordi han er blevet anbefalet til at lade være. Da han henvendte sig i banken for at få hjælp, fortalte de ham, at han ikke skyldte nok penge væk til at kunne blive erklæret insolvent. Derfor overtrak han et af sine kreditkort med 80.000 kr.

En 33-årig kvinde, som i dag frygter tvangsauktion af hendes og mandens hus, mistede sit arbejde, da hun var gravid. Parret blev enige om, at hun skulle tage uddannelse. Hun blev herefter sygemeldt med dårlig ryg og fødte efterfølgende. Da hun kom på barselsorlov og dagpenge, begyndte parret at tage forbrugslån forskellige steder: *"Og allerede her mister jeg overblikket"*, fortæller hun.

En anden kvinde var ude for at uheld, der førte til to diskusprolaps. Herefter blev hun indstillet til et flexjob, men blev fyret for et års tid siden. I dag har hun meget svært ved at betale sine boligterminer og frygter en tvangsauktion af sin bolig (kvinde, 43 år, Jylland, frygter tvangsauktion).

Ønske om gældssanering

Mange af interviewpersonerne er holdt op med at betale deres regninger og er registrerede i RKI-registeret hos Experian. Flere har været registreret i RKI af flere omgange. Flere er det stadig.

De personer, der ikke længere betaler deres regninger, har fravalgt dette, fordi de håber på en gældssanering. Det er forskellige økonomiske eksperter, der har rådet dem til ikke at betale deres regninger. Rådgiverne er alt lige fra banker, over advokater til gældsrådgivere hos Forbrugerrådets gældsrådgivning.

Gældssanering ser mange som deres eneste mulighed for at komme videre med deres liv.

En mand, der har oplevet en konkurs af sin virksomhed og frygter en forestående tvangsauktion af sin bolig, fortæller følgende om sit håb om gældssanering:

"Nu hvor jeg er arbejdsløs, kan jeg ikke indgå aftaler. Jeg tvivler også på, at jeg kan få rådgivning i den forbindelse. Jeg håber nu på, at jeg kan få gældssanering, så jeg kan komme ud af gælden på en gang. Jeg har talt med den gratis retshjælp. De synes først om fremmest, jeg skal finde et arbejde, men ellers er de enige i, at gældssanering vil være det fornuftigste" (mand, 56 år, Jylland, ejerbolig).

Et ungt par, hvor den ene er på kontanthjælp og den anden på sygedagpenge, fortæller i samme ånd følgende: *"Vi har undersøgt, om vi kan få gældssanering. Men det kan man ikke, når man er under 30. Der er flere i min kærestes familie, der har fået gældssanering, men vores gæld er jo selvforskyldt, men når vi får arbejde, bliver det bedre. Min kæreste har planer om at få arbejde på en boreplatform, hvor han kan tjene masser af penge, når han er færdig med sin uddannelse som smed"* (kvinde, 29 år, Jylland, lejebolig).

Erfaringer og oplevelser med at låne

Alle interviewpersoner udtrykker frustration og vrede over, hvor nemt det har været for dem at låne penge – både i banken og uden for bankregi. Det har været let, selvom de har skyldt store beløb væk eller sågar været registrerede i RKI.

En kvindelig interviewperson har aldrig fået nej til at låne penge andre steder end i banken. Hun har problemfrit kunnet optage forskellige forbrugslån af private låneudbydere. Også selvom hun skylder knap 1 mio. væk i private lån i forvejen. Meget få af de private låneudbydere har f.eks. bedt om at se hendes årsopgørelser. Hun fralægger sig ikke ansvaret for de mange lån, hun har optaget: *"Men jeg er blevet fristet"*



ualmindeligt meget. Det er alt for nemt at låne. Selv når man er i RKI kan man stadig låne på nettet. Det er da utroligt" (kvinde, 43 år, Jylland, ejerbolig).

En anden fortæller det samme: "Og så er det alt for let at låne på det grå marked. Selvom du står i RKI kan du låne penge på nettet i løbet af fem minutter" (kvinde, 29 år, Jylland, lejebolig).

Kritik af bankers udlånsprocedurer

Når det handler om bankernes udlånsprocedurer, er der voldsom kritik at hente fra samtlige interviewpersoner.

Ingen forstår, hvorfor deres banker har ladet dem låne så mange penge. Der er f.eks. stor uforståenhed overfor, at bankerne med den ene hånd laver overtrukne kassekreditter om til forbrugslån, og samtidig med den anden hånd tilbyder nye kassekreditter. Det oplever alle i undersøgelsen som stærkt uansvarligt af deres banker.

Flere efterlyser indblanding fra bankens side i form af f.eks. spørgsmål om, hvad man skal bruge en høj kassekredit eller et forbrugslån til. Flere efterlyser desuden opfølgning på, hvad kassekrediten eller forbrugslånene så rent faktisk er blevet brugt til. Der er affødt af det også interesse i, at bankerne aktivt går ind og sætter en stopper for overforbrug, før det står helt skidt til. Mange mener, at bankerne pt. ikke er aktive nok, når det drejer sig om at forebygge overdreven gældsætning og genopbygge skrantende privatøkonomier.

Bankerne opleves generelt ikke som værende gode nok til tjekke op på kunderens kreditværdighed, før de udlåner penge. En mand fortæller f.eks.: "Det var stort et Slaraffenland at låne penge, da vi lånte til huset og tog lån i det efterfølgende. Hvis ikke du var registreret i RKI, kunne du få lov til at låne hvad som helst. Og var du i RKI, så skulle banken nok finde ud af det alligevel" (mand, 41 år, Sjælland, ejerbolig, frygter tvangsauktion).

En kvinde, der i dag har opgivet at betale sin gæld på mere end 1,5 mio. kr., slår også hårdt mod hårdt imod bankernes og øvrige kreditørers udlånsprocedurer:

"For det første ville jeg gerne have haft, at det var lidt svære at låne penge. Både i banken og hos andre kreditorer. Jeg synes, at det var for let. Det er meget groft at tilbyde en meget ung person et MasterCard Gold, for hvad skal jeg egentlig bruge det til? I dag ved jeg jo godt, at jeg ikke bliver en lykkelig single-pige ved at eje 7 Louis Vuitton tasker og 45 Prada-tasker. Det er jo at hjælpe folk til at få et overforbrug, som de i virkeligheden ikke har behov for" (kvinde, 28 år, Sjælland, tvangsauktion).

Desuden mener mange interviewpersoner, at bankerne burde lade være med at lokke med forskellige kreditkort og kreditter, f.eks. MasterCard. Og de efterlyser især, at bankerne får et bedre "net", der kan samle de gældsatte op før økonomien kører helt af sporet, når en bank kan se, at en kunde i forvejen har vanskeligheder og allerede har overtrukket sine eksisterende kreditter: "Så må de (re: banken) jo forvente, at nogen bruger mere, end de har, og så burde de stå med et net, der kunne samle svage sjæle op" (mand, 48 år Jylland, ejerbolig).

Alle efterlyser retrospektivt, at deres bank havde sagt stop til at udlåne dem penge i tide. Her er der lidt dobbeltmoral at spore, idet flere har skiftet bank, fordi de netop har fået afslag på en låneanmodning. På den måde har flere shoppet rundt fra bank til bank, indtil de til sidst har fået lov at låne penge. Der lægges dog meget lidt selvkritik på bordet. For det opfattes som lige så uansvarligt, at de så har fået lov at låne andre steder. Det er holdningen i dag. På daværende tidspunkt var de glade for muligheden for, de i en ny bank fik lov til at låne flere penge og var ikke lydhøre over for bevæggrundene for, hvorfor deres låneanmodning i



første omgang blev afslået i deres oprindelige bank, dvs. på grund af en vurdering af manglende kreditværdighed. Skiftene mellem banker har for flere interviewpersonernes vedkommende resulteret i, at de har belånt sig til op over begge ører og sat sig alt for dyrt i en bolig. De har simpelthen fået lov til at låne for mange penge af de banker, de har skiftet til.

Ingen kritik af udlånsprocedurerne blandt private låneudbydere

I undersøgelsen er der ingen decideret kritik rettet imod private låneudbydere. Når det kommer til de private låneudbydere, retter interviewpersonerne generelt kritikken imod sig selv: De ved godt, at det ikke er fordelagtigt at låne penge af disse udbydere. Derfor anklager de ikke private låneudbydere for at have lånt dem penge. Det er deres eget ansvar, at de har valgt denne type lån.

Interviewpersonerne forbinder ikke som med bankerne de private låneudbydere med hverken ansvarlighed eller muligheder for at få økonomisk kyndig rådgivning. De private låneudbydere er bare pengemaskiner. Flere fortæller, at de opfatter det at låne penge hos private låneudbydere som at låne penge på det sorte marked.

Flere efterlyser dog lovmæssige indgreb i forhold til, hvor meget private låneudbydere må låne ud til privatpersoner. En enkelt foreslår et loft på 25.000 kr.

Fremfor at kritisere de private låneudbydere advarer mange interviewpersoner om det i det hele taget at optage lån hos private låneudbydere, f.eks. denne kvinde: *"Lev på en sten. Undgå de dyre, dyre lån. Lav et budget og sørg for at have nogle rige forældre! Og så skal man altså også sørge for at vide, at en bankrådgiver er bankens og ikke kundens mand"* (kvinde, 29 år, Jylland, lejebolig).

I undersøgelsen advarer de fleste interviewpersoner som kvinden ovenfor imod at optage forbrugslån via private låneudbydere. Det er det værste, man kan gøre mod sig selv rent økonomisk. En kvinde kommer med denne advarsel: *"Lad være med at låne sorte lån med høje renter. Det står overalt på nettet, at man skal lade være. De skulle næsten forbydes. Det er alt for nemt, selvom man kun har SU, kan man låne"* (kvinde, 33 år, Sjælland, frygter tvangsauktion).

For mange er det netop optagelse af hurtiglån med skyhøje renter, der har fået deres økonomi til at kuldsejle. Hos private låneudbydere er det for nemt at låne, det kan endda lade sig gøre, selvom man er registeret i RKI, har flere erfaret. Mange har optaget dyre forbrugslån for at kunne betale deres regninger og banklån. Det advarer en kvinde stærkt imod: *"Og man skal for guds skyld ikke begynde at låne penge til de månedlige afdrag. Det er det værste, jeg har gjort"* (kvinde, 43 år, Jylland, ejerbolig).



4. Nuværende/daglig økonomi

I dette kapitel skildres generelle kendetegn ved interviewpersonernes privatøkonomi.

Overblik over gæld

Overblik over gælden? Det er der ikke mange af de interviewede i undersøgelsen, der bryster sig af at have. Jo mere, de skylder væk og jo flere lån, de har taget, jo mindre er deres overblik over det beløb, de reelt skylder væk, når renterne iberegnes.

Nogle ved præcis, hvad de skylder væk, men det er snarere undtagelsen end reglen. De to personer i undersøgelsen, der har et eksakt overblik over deres gæld, har en mappe, hvori de har organiseret alle de relevante papirer. Men reglen er snarere, at de interviewede generelt ikke har et særligt godt overblik over deres gældssituation og ikke har et sted, hvor de gemmer og organiserer deres papirer. Nogle fravælger helt bevidst at danne sig et overblik over beløbet, de skylder væk. Det skyldes, at visheden om, *hvor meget* de skylder væk, forekommer langt mere smertefuld og hæmmende end uvisheden herom. Derfor foretrækker de fleste at leve med de gældsskyklapper på, der er gennemgående karakteristiske for de fleste gældsramte i undersøgelsen.

En interviewperson fortæller følgende om sit manglende overblik over hans og hans kones gæld:

"Vi havde mistet overblikket og hævede bare løs. Vi lånte også på et tidspunkt 43.000 kr. af banken til at sende vores datter på efterskole. Og generelt var vores forbrug alt for stort, og naturligvis er det noget, der nu bevæger os meget. Nu har vi overblikket, men vi føler os meget fattige" (mand, 48 år Jylland, ejerbolig).

Nu har han og hans kone på bankens initiativ og i samarbejde med deres bank fået lagt et budget og fået reetableret det tabte overblik (mand, 48 år Jylland, ejerbolig).

En fire-fem interviewpersoner har opsøgt eller tænkt på at opsøge Forbrugerrådets gældsrådgivning. En enkelt har opsøgt og får rådgivning afgæld.com. Flere har tænkt på at opsøge revisorer eller gældsrådgiverne fra Luksusfælden, men afvist dette, fordi det var for dyrt. Banken er generelt ikke det sted, interviewpersonerne henvender sig for at få hjælp, når det er gået galt.

Budgetlægning

Udover at de fleste af de interviewede ikke har overblik over deres gæld, er der få, der systematisk laver og også rent faktisk følger et budget. De personer, der laver budget, laver det udelukkende over deres faste udgifter. Det betyder, at de i mindre grad eller slet ikke har overblik over, hvordan de resterende penge, de har til rådighed, benyttes hver måned. Det vil sige, at der generelt er meget lidt overblik over, hvor mange af penge ud af det tilbageværende rådighedsbeløb, der benyttes på henholdsvis indkøb af madvarer, tøj, forlystelser osv. Flere efterlyser hjælp til at lægge budget, størsteparten med henvisning til TV3's program Luksusfælden, hvor gældsramte familiers forbrug går efter i sømmene. Præcis den type hjælp til budgetplanlægning efterspørger mange i undersøgelsen, fordi de ikke selv føler sig kompetente til at lave et realistisk budget. Desuden vil det være en hjælp for mange til rent faktisk at følge et budget, hvis de ved, at banken følger med i, om det overholdes.

Mange af de interviewpersoner, der ikke laver budget, kan knap lige dække deres faste udgifter og har derfor ekstremt små rådighedsbeløb. Det er fra 500 kr. for et ægtepar til 4.000 kr. for en familie med to børn. Med afsæt i de små rådighedsbeløb kan mange ikke se en mening med at lægge et budget – der er jo nærmest ikke noget at lægge budget ud fra. Omvendt kan man måske sige, at det netop er disse interviewpersoner,



der i højest grad har behov for at lægge et budget for, at de kan bruge deres lave rådighedsbeløb optimalt. Undersøgelsen viser, at personerne med små rådighedsbeløb i langt højere grad end de øvrige personer i undersøgelsen har tendens til at gældssætte sig yderligere for at kunne dække deres faste udgifter og i det hele taget at kunne leve.

Det fortæller f.eks. en 33-årig kvinde fra Sjælland, der i dag frygter en tvangsauktion af sin bolig. Indtil nu har hun og hendes mand altid betalt deres faste udgifter og lån i banken. Det har været vigtigt for dem, fordi de for alt i verden ville undgå at ende i RKI. Derfor har de også kunnet blive ved med at låne flere penge i banken, fordi de er blevet opfattede som gode betalere. Hvad banken ikke ved, er, at de over en lang periode har optaget dyre lån for at være i stand til at betale deres faste månedlige udgifter. Og det er de langt fra de eneste i undersøgelsen om. Det pågældende par har en indtægt på 27.500 kr. efter skat og faste udgifter på ca. 24.000 kr. Når de faste udgifter og afdragene på gælden er betalt, har de i gode måneder 3.000 kr. at leve for.

De er fraflyttet deres hus, som de forventer ender på tvangsauktion. De får 7.000 kr. i leje for huset, men fordi lejerne ikke har indbetalt den første leje, mangler de 7.000 kr. på kontoen og har derfor ikke selv kunnet betale den første husleje i den nye lejlighed. Her er huslejen på 6.900 kr. inklusive alt. Parret har skrottet deres bil, fordi de nu bor i byen. Da de boede på landet, brugte de 1.000-1.500 kr. om måneden på transport. De har bedt banken om midlertidigt overtræk til at dække deres husleje. De har selv skrabet lidt penge sammen til huslejen og mangler nu kun 1.500 kr.: *"Men så er der heller ikke flere penge, og min datter er på ferie og skal holde fødselsdag. Det er lidt svært"*. De har taget kontakt til Forbrugerrådets gældsrådgivning, hvor de fik at vide, at de skal have mindst 10.500 kr. i rådighedsbeløb hver måned: *"Det grinede vi lidt af, for det har vi aldrig haft"*, fortæller hun. Deres budget slår aldrig rigtig til: *"For et år siden prøvede vi at lægge penge i konvolutter til en uge ad gangen, men der var aldrig nok. Og nu når vi nu ikke længere kan bruge American Express-kortet, kniber det med at betale regningerne. Derfor bruger jeg meget tid på at rykke rundt med penge fra budgetkontoen"* (kvinde, 33 år, Sjælland, frygter tvangsauktion).

Alt i alt er de fleste interviewpersoners budgetter ekstremt sårbare overfor uforudsete udgifter. Kommer der en uforudset regning til f.eks. tandlægebesøg, vælter korthuset, og det kan potentielt foranledige optagelse af et (nyt) hurtiglån.

En kvinde fortæller, at hun og hendes mand lægger budget hver måned. Desværre er de nogle gange nødt til at udskyde betalingen af deres regninger. Det kan f.eks. være at trække betalingen af elregningen, indtil der kommer feriepenge. Men de vil under ingen omstændigheder tage nogen af de dyre hurtiglån, fortæller hun: *"I stedet låner vi ind imellem lidt af vores datter. Vi vil ikke ud på det grå lånemarked, så hellere en tvangsauktion"* (kvinde, 43 år, Jylland, frygter tvangsauktion).

De personer, der ikke lægger budget, prioriterer betaling af deres husleje frem for betaling af andre regninger, som f.eks. A-kasse, fagforening eller forsikring, hvis de har svært ved at få det til at løbe rundt økonomisk. En 45-årig kvinde fra Fyn, der har oplevet en tvangsauktion, og har huslejen som sin første prioritet, fortæller f.eks.: *"Jeg er rasende bange for at blive hjemløs"*. Derfor betaler hun altid sin husleje som det første. Herefter prioriterer hun betaling af varme- og elregninger samt den kredit, hun har hos sin lokale købmand. Den samme kvinde meldte sig ud sin A-kasse og fagforening, da hun efter barsel og forældreorlov blev fyret og var på kontanthjælp i to år. Årsagen var økonomisk: *"Jeg havde været i A-kasse, men havde meldt mig ud, fordi jeg ikke havde råd til at betale"*.

Opsparing

En ung kvindelig studerende lægger ikke budget, idet hun mener, at hun har for få udgifter. Med sin SU, SU-lån og indtægt fra sit studiejob får hun hver måned udbetalt omkring 12.000 kr. De eneste faste udgifter, hun



har, er en husleje på 2.900 kr., en telefonregning på 2-300 kr. samt et afdrag på 2.000 kr. på sin forbrugsgæld i banken (som samlet er på 65.000 kr.). Hun har aftalt med sin bankrådgiver, at hun skal bruge sit studielån på at afdrage på gælden, fordi der er lavere renter på studielånet. Dog afdrager hun ikke det fulde beløb af lånet på 2.755 på sin gæld – kun 2.000 kr. heraf. De resterende 5.000 kr., hun har tilbage, når hendes udgifter er blevet betalt, bruger hun på sig selv, særligt på tøj og byture. Hun ville dog gerne have klarhed omkring, hvor mange af sine penge hun klatter væk på unødige ting: *"Jeg er generelt et ustruktureret menneske. Jeg håber, at jeg i fremtiden finder en mand, der har styr på det. Jeg tror, at regninger forsvinder, hvis jeg ikke betaler dem"*, fortæller hun. Hvis hun kan se, at hun har overskud på kontoen den sidste uge i måneden, bruger hun pengene frem for at lægge dem til side, afdrage mere på sin gæld eller at få bragt den kassekredit på 15.000 kr. som hun har udover forbrugsgælden, i bund. For hendes holdning er, som hun siger: *"Penge skal bruges"*. Får hun penge tilbage i overskydende skat eller feriepenge, bruger hun dem hurtigt, fordi hun ser dem som ekstra penge til sig selv (kvinde, 25 år, Sjælland, lejebolig).

Med hensyn til ikke at spare op er den ovenstående kvinde ikke et unikt tilfælde. Kun én interviewperson har en opsparing – og den skal gå til at afdrage på hans forbrugsgæld på 170.000 kr. (den har været helt oppe på 250.000 kr.). Han foretrækker at spare op til at kunne betale gælden af frem for at afdrage direkte på den. Han har netop nedbragt gælden den til 170.000 kr. med en opsparing på 60.000 kr. Han tænker ikke på, at den lave rente på hans opsparing ikke kan modsvare de høje renter på hans forbrugs lån. Han er pt. boligløs og sover på nogle venners sofa. Fordi han sparer penge til husleje, overfører han månedligt og fast via banken 10.000 kr. til sin opsparingskonto.

Visa Electron og administration af kreditkort

Størsteparten af de interviewede har hævekort i form af Visa Electron. I de fleste tilfælde er det blevet anvist af banken, mens enkelte selv har valgt at anskaffe sig dette kort. Alle med Visa Electron fortæller, at det har været en stor hjælp for dem at få hævekort, idet det har hjulpet dem med at mindske deres forbrug og forhindre et overforbrug. En person er blevet tilbudt et Dankort af sin bank, men har afslået det ud fra en viden om, at han ikke ville være i stand til at administrere det.

To tvangsauktionsramte interviewpersoner får administreret deres økonomi af familiemedlemmer. En 27-årig mand, som er ved at få solgt sin ejerlejlighed på tvangsauktion, får f.eks. styret sin økonomi af sine forældre. De har sørget for, at han kun har hævekort: *"De sørger for, at jeg ikke gør noget dumt. Da jeg fik nogle penge tilbage i skat, var jeg tæt på at købe nye briller, som jeg virkelig har brug for, men min mor mente lige, at jeg skulle klappe hesten"* (mand, 27 år, Sjælland, tvangsauktion).

En 52-årig kvinde har fået overblik over sin økonomi takket være sin svigersøn, der styrer hendes økonomi i øjeblikket. Han har sørget for, at hun har fået budgetkonto og netbank, og at hendes regninger bliver betalt via betalingservice. Han styrer også hendes kreditkort: *"Så når jeg skal bruge penge, sørger han for at hæve dem. Det er for min egen skyld, så jeg ikke kommer til at bruge 6.000, hvis der kun er 5.000 på kontoen. Det er til mit eget bedste, men det er kun, indtil jeg selv bliver klar. Sådan er det. Færdig"* (kvinde, 52 år, Jylland, tvangsauktion).

Plan for at afdrage på gælden

Interviewpersonerne tænker gennemgående meget lidt på, hvordan de skal afdrage på de penge, de låner.

Alle personerne i målgruppen med lejebolig prioriterer først og fremmest at betale af på deres banklån. Dem, der har boliglån, prioriterer deres terminsydelser højest og herefter øvrige banklån.



Mange har en plan for at afdrage på gælden. Enkelte har lagt planen sammen med deres bank. Samtidig er der mange, der ikke har noget overblik og ikke nogen plan, og som afdrager meget lidt på deres gæld. De fleste afdrager hovedsageligt på renterne.

En 29-årig kvinde fra Jylland, der bor i lejebolig, fortæller, at hendes plan er, at hun fremover kun afdrager på sin bankgæld. De kan umuligt betale alt det, de skylder. Hun skylder selv 300.000 kr. i banken, kæresten skylder 500.000 kr. Derudover har de en masse forbrugsgæld. Resten af deres regninger ryger i RKI:

"Banken vil gerne hjælpe os. De har blandt andet sat renten helt ned til 7%, ellers kunne det ikke hænge sammen med afdrag. Vi afdrager 4.300 kr. om måneden, men gælden bliver kun nedskrevet med 2.000 kr. i kvartalet. Men inden for det sidste år har banken strammet op, fordi bankrådgiveren er blevet sparket oppefra. Nu er vi begge så forgældede, at det ikke kan blive ved med at køre. Efter aftale med banken har vi så stoppet afdrag til alle andre end banken, og de er så gået i RKI. Det har jeg ikke noget imod. Det er ikke så slemt. Det betyder jo bare, at vi ikke kan låne noget" (kvinde, 29 år, Jylland, lejebolig).

Generelt aftales der ikke noget om afdrag, når der lånes i banken, hvis det er via en kassekredit. Heller ikke hvis den overtrækkes. Flere har først lavet en afdragsaftale flere år efter lånoptagelsen eller overtrækket på deres kreditkort. Nogle få personer i undersøgelsen har selvstændigt henvendt sig til banken for at få en afdragsordning på deres overtrukne kreditkort eller kassekreditter.

Nogle frygter at tage kontakt til deres kreditorer med hensyn til at få lavet en afdragsordning. De frygter, hvad kreditorerne kan finde på at sige og foretrækker at undlade at tage kontakt frem for at finde en løsning. Det forekommer mere overskueligt at lade det stå hen i det uvisse, hvad der skal ske. Det er en 25-årig kvinde, der er studerende, er rigtig godt eksempel på. Hun skylder 25.000 til skattevæsenet. Det kommer sig af, at hun hverken ikke betalte skat af sin SU eller sit studiejob i 2009. Hun tænkte ikke videre over, at hun fik flere penge udbetalt i 2009, det var hun bare glad for. Hun beskriver selv, at hun overhovedet ikke har styr på skatteforhold. Så hun undrede sig ikke synderligt over den øgede indkomst. Hun har ikke kontaktet skattevæsenet for at høre, hvordan hun kan afdrage på de 25.000 kr. Det bryder hun sig ikke om. Hun forsøgte dog at låne de 25.000 kr. i sin bank for at kunne betale skyldnerbeløbet af på én gang, men banken ville ikke være med til at slå de 25.000 kr. oveni i hendes nuværende forbrugslån på 65.000 kr. Banken rådede hende i stedet til at lade det hele være og så acceptere, at hun i 2011 vil få langt mindre udbetalt efter skat hver måned.

Ændrede forbrugsvaner på grund af dårlig økonomi

I dag, hvor de fleste af interviewpersonerne er gældssatte til langt op over begge ører, har mange ændret deres forbrugsvaner for at have råd til at leve for og for at sikre sig, at de ikke nødtvunget må optage (flere) dyre forbrugslån.

Det betyder, at de fleste køber dagligvarer i de billigste butikker, hvor mange tidligere købte ind i de dyrere supermarkeder. Det er dog svært for en del at ophøre med at handle i de dyrere supermarkeder. Det skyldes blandt andet, at det kan være svært at erkende, at de ikke længere har råd til luksus og kvalitet. Det kan også være lidt pinligt at have den billige æblejuice fra Aldi stående på bordet, når man har gæster, når man tidligere har tilbudt en æblejuice af god kvalitet, fortæller en mandlig interviewperson, der frygter tvangsauktion af sin bolig. En anden fortæller, at: *"Jeg har svært ved at lade være at købe snold og kager. Det bruger jeg flere penge på, men der er jo alligevel ikke penge nok"* (kvinde, 33 år, Sjælland, frygter tvangsauktion).



Tøjindkøb har også fået en anden betydning for enkelte af interviewpersonerne, mens flere dog ikke kan finde ud af at spare på deres tøjvaner. Dem, der til gengæld har ændret deres tøjvaner, køber enten tøj i genbrug, tøjpakker på internettet eller i supermarkeder.

En familie har helt og aldeles ændret deres økonomiske vaner for at kunne afdrage på deres gæld. I dag har de ikke længere bil eller heste, og de kører heller ikke lige så ofte til Sjælland for at besøge familien. De tager heller ikke på rejser længere. De bruger kun 300 kr. om måneden på tøj. De har fået høns, handler stort ind i discountforretninger og kigger efter, hvad de kalder "gule priser":

"Før i tiden købte vi en sodavand på tanken, det gør vi ikke længere. Vi er nødt til at tænke på, at der skal være penge til mælk i morgen. Det sværeste har været at opgive impulsindkøb. Vi ville gerne på ferie, og nogle gange kigger vi hos Spies og finder en billig rejse, men så skal der jo lomme penge oveni" (kvinde, 43 år, Jylland, frygter tvangsauktion).

En kvinde fra en familie med to børn fortæller, at: *"Vi har et madbudget på 800 kr. om ugen, som også skal bruges til tøj og gaver. Vi har nogle gange været nede på 500 kr., og det kan man faktisk godt leve af. Vi bor på landet. Så gør vi nogen en tjeneste, får vi måske en hel eller en halv ko, og så er jeg tilbudshaj. Men vi lever mest af farsmad, jeg bager selv brød. Går bølgene højt, tager vi en pizza"* (kvinde, 29 år, Jylland, lejebolig).

Selvordstanker, depression og skilsmisse

"Folk slår jo sig selv ihjel på grund af gæld", fortæller en kvinde, der står overfor en tvangsauktion af sin andelslejlighed (kvinde, 28 år, Sjælland, tvangsauktion). Hun har selv tænkt på det et par gange, fordi hun ikke hun kunne se sig ud af sin gældssituation.

En anden kvinde, der tidligere har haft et hus på tvangsauktion, samtykker og fortæller: *"Det er i den grad invaliderende. Jeg går nogle gange helt i sort. Det er en utrolig stressfaktor, som tapper dig for energi. Jeg er ikke ligeglad med, om jeg er i RKI, men jeg er blevet så hårdhudet, at jeg tænker, at det ikke kan blive værre"* (kvinde, 45 år, Fyn, lejebolig).

Selvordstanker, depression og sygemeldinger er ikke unormale følger af gældsophobning. Det er der noget, der tyder på i undersøgelsen. For et par resulterede deres gældsproblemer sammen med nogle private problemer i, at de begge endte med at få depressioner (kvinde, 29 år, Jylland, lejebolig).

En 57-årig mand fra Sjælland, der er gået konkurs med sin virksomhed og frygter en tvangsauktion af sin bolig, fortæller i forlængelse af det:

"Det er dybt traumatisk, og man føler en utrolig afmagt. Der skal mere end en almindelig psyke til at holde til det her. I en periode overvejede jeg alvorligt, om jeg overhovedet orkede, fordi det så håbløst ud, og det gør det jo i bund og grund stadig".

Den samme mand er blevet skilt fra sin kone på grund af sine gældsproblemer. Skilsmisser og knirkende parforhold er også følger af en udfordret økonomi. En kvinde fortæller f.eks.: *"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 haft råd til psykolog, selvom vi har haft brug for det"* (kvinde, 33 år, Sjælland, frygter tvangsauktion). En tredje kvinde og hendes kæreste valgte at flytte fra hinanden på grund af deres gældsproblemer: *"Jeg er træt af at have oparbejdet gæld på den måde. Og vores fælles økonomi var så dårlig, at vi faktisk valgte at flytte fra hinanden for hver især at få styr på hver vores økonomi"* (kvinde, 22 år, Jylland, lejebolig).



5. Kontakt med banken, realkreditinstitutter og kreditorer

I dette kapitel beskrives målgruppens oplevelse af banker og kreditorer. Derudover skabes der et billede af målgruppens erfaring med RKI og fogedretten.

Banken som den primære rådgiver

Langt størsteparten af personerne i undersøgelsen oplever banken som den mest naturlige rådgiver, når de skal have information og rådgivning i økonomisk henseende. Også selvom de fleste er opmærksomme på, at banken på ingen måde er uvildig i sin rådgivning. Men hvilke andre steder end i banken kan man få råd og vejledning om låntagning?

Nogle har løbende tænkt på at få uvildig rådgivning andetsteds, f.eks. hos revisorer eller gældsrådgivere (særligt de to personer fra programmet Luksusfælden nævnes). Men den form for uvildig rådgivning er ikke realistiske for personerne i målgruppen, fordi det koster for mange penge. Og mange penge er jo netop ikke, hvad målgruppen har at gøre godt med. Så udover, at banken er den første økonomisk kyndige rådgiver, personerne i undersøgelsen generelt tænker på, når de har brug for råd, er vejledningen i banken attraktiv, fordi den er gratis. Og gratis rådgivning appellerer kraftigt til de gældsramte danskere i undersøgelsen.

Når det kommer til stykket, opleves bankens rådgivning dog ikke altid som værende gratis. Det skyldes bankens manglende uvildighed. I banken er man kunde, og det peger i retning af, at banken skal tjene penge på én. Det har flere personer i målgruppen først sandet, når de har gældssat sig for *for* store beløb, fordi de har lyttet til bankens råd og taget imod dens tilbud om f.eks. forskellige typer kreditkort og forhøjede kassekreditter. Mange mener retrospektivt betragtet, at en *for* sød, venlig og tillidsvækkende bankrådgiver er skyld i deres dårlige økonomi. De har nemlig stølet blindt på den rådgivning, de har fået i banken. En kvinde fortæller f.eks.: *"Vi føler, at vi er blevet for godt behandlet af banken. De burde have sagt stop til at låne os penge og til, at vi overtrak vores kort meget før. Men det burde vi også selv, så vi har også ansvar. Men de er professionelle. I dag har vi et Visa Electron-kort, så vi undgår at trække over"* (kvinde, 29 år, Jylland, lejebolig).

Oplevelsen af, at banken har været *for* sød og fleksibel er dominerende blandt personerne i undersøgelsen, som er stærkt frustrerede og vrede over, at deres banker ikke har sørget for at stoppe deres negative gældsspiral på et tidligt tidspunkt. Det opleves som bankens ansvar at holde øje med deres kunders ophobning af gæld og sikre, at de ikke belåner sig for mere, end de har råd til. Mange af personerne i målgruppen har fået lov til at overtrække deres kassekreditter og kreditkort med mere end 30.000 kr. – en enkelt helt op til 80.000 kr. - før banken tog kontakt til dem. En ung kvinde på 22 år blev først ringet op af sin bank, da hun havde overtrukket sit dankort med 35.000 kr. Hun er studerende, så det var utroligt mange penge for hende. Hun fik så – som den normale procedure har været for målgruppen - lavet overtrækket om til et forbrugslån.

En kvinde efterlyser bedre information fra banken omkring risikoen ved at optage lån. Især information til unge. For når man er ung, har man intet begreb om, hvad det indebærer at låne penge. Man tænker kun på det, man ønsker at låne pengene til:

"Bankerne skulle pålægges at udlevere en pjece om risici ved lån, hvis man optager lån over et vist beløb, f.eks. 25.000 kr. I sådan en folder skulle der være information om, hvor man kan få uvildig rådgivning, for det



kan banken jo ikke give. Der er brug for, at man får viden om det her, når man sidder i situationen og skal låne. For man tænker ikke selv på at undersøge, om der er nogen risici ved at låne. Man tænker mest på det, man skal låne pengene til" (kvinde, 26 år, Sjælland, lejebolig).

Bankfobi og formaliseret kontakt med banken

Når personerne i undersøgelsen taler om banker, kan de ikke lægge skjul på en voldsom utilfredshed med de banker, de har haft og stadig i dag er kunder i. Ganske få har i dag et sundt forhold til deres bank. For nogles vedkommende kan man nærmest tale om en reel bankfobi, hvor de får det psykisk dårligt ved tanken om at være i kontakt med deres bankrådgivere. Det betyder for enkelte, at de aldrig tager telefonen, når banken ringer. Det er ud af frygt for, hvad banken kan finde på at sige eller afkræve dem. Det fortæller blandt andet en 26-årig kvinde: "Jeg har bank-fobi. Jeg kan bestemt ikke lidt at snakke med banken. Men jeg ved jo godt, at det jo aldrig er en god idé ikke at tage telefonen, når banken ringer". Årsagen til, at hun ikke tager telefonen er, at hun er bange for konfrontation og rent faktisk foretrækker at fortrænge sine gældsproblemer. Det kan hun lettest gøre ved ikke at være i dialog med banken på nogen måde. Hvis hun skal i kontakt med banken, foregår det altid via e-mails. Hun føler, at det er mindre flovt for hende at tale med banken, hvis det foregår via e-mail. Gældsproblemerne kommer for tæt på, når hun taler med banken i telefonen eller i særdeleshed face-to-face.

Mange undlader at tage kontakt til banken, når det begynder at blive problematisk at få økonomien til at hænge sammen. Det opleves som ekstremt vigtigt ikke at vise banken, hvor slemt det rent faktisk står til. Så hellere låne penge andre steder for at kunne imødekomme de betalinger, der kører via banken. Og det har flere gjort, f.eks. denne kvinde, der fortæller, at: "Jeg har aldrig snakket med banken, fordi jeg var bange for, at det hele ville ramle. Jeg har forsøgt at holde røven oppe ved at gældsætte mig" (kvinde, 33 år, Sjælland, frygter tvangsauktion). En kvinde, der som en af de eneste i undersøgelsen, oplever, at hun har fået god behandling af sin bank, fortæller, at det kun skyldes, at hun har optaget lån andre steder for at kunne betale regningerne via banken:

"Jeg har snakket så meget med banken. I forbindelse med, at vi lejede huset ud, lånte vi til depositum til lejligheden. Jeg har gjort alt for ikke at blive uvenner med hende (re: hendes bankrådgiver). Hun tror, jeg har styr på alt, men vi har jo også overholdt alle aftaler med banken. De ved ikke det hele, altså at vi har lånt andre steder, så vi har fået en fin behandling af banken" (kvinde, 33 år, Sjælland, frygter tvangsauktion).

I dag har stort set alle de interviewede mindst mulig kontakt med deres respektive banker. Det er tilfældet, selvom flere er bevidste om, at de har brug for hjælp og umiddelbart ikke kan komme i tanke om andre end banken som potentielle rådgivere. Nogle betaler bare deres regninger uden i øvrigt at være i kontakt med banken. Mange drømmer om at skifte bank, men er klar over, at det er en urealistisk mulighed på grund af deres gældsplagede baggrund. De føler sig stavnsbundne, fordi de er nødt til at beholde den bank, de har. Især fordi de føler sig meget uvelkomne som kunder og enormt dårligt behandlede af banken. En mand på 25 år fortæller, at hans største drøm er at kunne starte forfra med en ny bank. Det vil han gøre, når han betalt sin forbrugsgæld i banken af. Han kan ikke se nogen muligheder i at bibeholde den samme bank, fordi den kender hans gældshistorie og formentlig derfor vil være varsomme med at låne penge til ham til en lejlighed.

Det fjendtlige forhold til banken betyder, at dialogen med banken er stærkt formaliseret, og for de flestes vedkommende foregår den udelukkende via e-mail. Telefonsamtaler og personlige møder er udelukkede på grund af dårlig stemning og utilfredshed med deres pågældende bankrådgivere. Desto større gæld, desto større fjendtlighed overfor banker er der at spore i målgruppen, og desto mindre opleves banken som et sted, hvor der reelt kan hentes hjælp, råd og vejledning.



Erfaringer med kontakt med banken, hvis man gerne vil indgå en betalingsaftale

Som kvinden nedenfor har mange af personerne i målgruppen, blandt andet ansøret af Luksusfælden, kontaktet deres bank i håb om at kunne få samlet deres dyre lån via og med hjælp fra banken. Ganske få har haft succes med dette.

En kvinde fortæller f.eks.:

"Jeg har talt med bankrådgivere, men jeg er altid blevet afvist. Der er ikke nogen, der har ønsket at hjælpe mig. Jeg har forsøgt at få samlet mine lån og få lagt budget. Jeg har set i Luksusfælden, at nogle får lavet særlige aftaler, men jeg har ikke kunnet finde nogen, der ville hjælpe mig" (kvinde, 43 år, Jylland, ejerbolig).

En 48-årig mand fra Jylland, der bor i lejebolig med sin kone, har haft en tilsvarende oplevelse i banken, da banken afviste at samle hans og hans kones lån, da de bad dem om hjælp: *"Vi havde håbet, at de [re: banken] måske ville indfri nogle af de dyreste lån, men banken ønskede ikke at udvide sit engagement med os"*. Banken har derimod lukket parrets kredit, og har givet familien otte år til at få gælden ud af verden. Nu har parret overladt det til banken at styre deres økonomi.

En kvinde vurderer, at hun kunne have undladt at tage et studielån, hvis banken havde sagt ja til at overtage og samle hendes og hendes mands forbrugsgæld. Banken afviste deres anmodning om at samle lånene på trods af, at hendes mand har været kunde i banken i 20 år. Årsagen til, at de gerne ville have lånene samlet, var, at de havde svært ved at betale de høje afdrag på deres rentetunge lån. Hvis banken havde været velvilligt indstillet, kunne de have undværet SU-lånet, som de udelukkende optog for at være i stand til at afdrage på de dyre lån (kvinde, 46 år, Sjælland, lejebolig).

Et par har dog fået samlet deres lån i banken. Planen er, at de kun afdrager på deres bankgæld fremover. Hun skylder 300.000 kr. i banken, og han skylder 500.000 kr. Resten af deres gæld ryger i RKI efter aftale med banken. Selvom banken har hjulpet parret med at få samlet deres lån, har de ikke fået en særlig fordelagtig renteaftale. Det fortæller den 29-årige kvinde: *"Banken vil gerne hjælpe os. Jeg afdrager med 4.300 kr. på min gæld om måneden, men gælden bliver kun nedskrevet med 2000 kr. i kvartalet"*.

Det samme er tilfældet for de fleste andre personer i undersøgelsen. Gode renteaftaler med banken hænger ikke på deres træer, og derfor afdrager de fleste primært eller udelukkende på renterne på deres banklån. Det gør, at det for mange virker stærkt uoverkommeligt at forsøge at betale deres bankgæld af, for gældsfrihed har alt alt for lange eller umulige udsigter.

Skrappere regler for udlån efterlyses

Flere interviewpersoner påpeger, at de synes, at det er alt for let at låne penge. Især hos private låneudbydere, men også i banken. En kvinde, som selv har optaget adskillige dyre forbrugslån, foreslår en grænse for, hvor meget man må låne via private låneudbydere, f.eks. et maksimum på 25.000 kr.

Derudover efterlyser nogle af de gældsatte, at bankerne bliver bedre til at bruge muligheden for at bede om at se fx årsopgørelser fra skattevæsenet for dermed at få større indsigt i, hvilke andre lån deres kunder har udover deres banklån. For ellers er der risiko for, at mange tager dyre lån for at kunne betale deres banklån – uden at banken har nogen anelse om, at det er tilfældet, og at deres kunder har store økonomiske vanskeligheder.

En 28-årig kvinde, der oplever, at hun har haft for frie tøjler til at låne penge, udtaler: *"Jeg synes, at det burde være ulovligt at låne så mange penge væk til folk, uden at man på en eller anden måde kan gå ind os"*



se, hvor mange kredittkort personen i forvejen har, hvor meget gæld personen har” (kvinde, 28 år, Sjælland, tvangsauktion). Hun mener, at det eneste, der kan forbygge ophobning af dyr gæld er lovgivning: ”Jeg tror, det eneste, der kan forebygge, at unge opbygger stor forbrugsgæld, er, at det forbydes via lovgivningen. Det er det eneste, der vil hjælpe. At man f.eks. hæver aldersgrænsen for, hvornår man må låne og gør det sværere at låne penge” (kvinde, 28 år, Sjælland, tvangsauktion).

En 25-årig mand, der selv har ophobet stor forbrugsgæld, mener, at forbrugsgælden skyldes for løse tøjler fra bankens side. Han synes også, der er behov for stramme regler for udlån. Han mener desuden, at banken bør blande sig mere i, hvad deres kunder ønsker at folk låne penge til. Selv er han aldrig rigtig blevet spurgt, hvad han skulle låne penge til.

Enkelte efterlyser involvering fra bankens side i form af administration af deres økonomi. En 48-årig mand ønsker ikke kontrol fra bankens side, men efterlyser, at bankerne bliver bedre til at bruge de muligheder de allerede har for at få indsigt i deres kunders privatøkonomiske forhold, f.eks. ved at bede om udskrifter af årsopgørelser:

”Jeg ved godt, hvordan man kunne forebygge, men sådan et samfund ønsker jeg ikke. Men hvis det var muligt for bankerne at gå ind og kigge andre steder, så de kunne se, hvad man skylder andre steder, ville låget måske blive lagt på. Men de kan jo bede om udskrifter af skatteoplysninger og årsopgørelser, så på den måde føler jeg, at bankerne selv har været med til at skabe mange problemer, fordi de måske ikke har været dygtige nok” (mand, 48 år Jylland, frygter tvangsauktion).

Oplevelser med tilbageholdelse af løn

Enkelte af de interviewede har oplevet eller frygter, at banker og skattevæsen tilbageholder deres løn. En 45-årig kvinde fortæller f.eks., at skattevæsenet tilbageholder 8% af hendes løn, fordi hun ikke har kunnet betale sin studiegæld ud inden for den opstillede tidsramme:

”Vi blev gift, men min mand ville ikke være med til at betale min studiegæld. Jeg var begyndt at afdrage på den, men da jeg begyndte at læse igen, blev den stillet i bero, men jeg fik ikke at vide, at der løb renter på hele tiden, så da jeg skulle til at betale igen, skulle jeg pludselig betale dobbelt så meget for at få gælden ud af verden inden for tidsrammen”.

Da hun ikke kunne det, inddrog skattevæsenet 8% af hendes løn. Den samme kvinde valgte at forlade sit hus, da hun fik det sat på tvangsauktion. I den forbindelse turde hun ikke at kontakte banken, fordi hun var bange for, at den med kendskab til tvangsauktionen ville tilbageholde afdraget i hendes løn.

En 27-årig mand, der står midt i en tvangsauktion har store problemer med sin bankrådgiver. Årsagen er, at hun spærre hans lønkonto hver den 1. og flytter alle pengene over på hans budgetkontoen, som hun så efterfølgende spærre:

”Det er helt grotesk og helt ulovligt. Hun gør det uden at tale med mig, ligesom jeg overhovedet ikke er blevet informeret om det. Det mest groteske er, at jeg jo netop betaler, hvad jeg skal til banken. Jeg har aldrig misset en betaling. Det er Nordea Kredit, jeg ikke betaler, og det er jo et helt andet firma. Jeg kan sidde og se på min netbank, at der er 5.000 kr., men når jeg forsøger at betale en regning, siger den, at der ikke er dækning, fordi den er spærret. Så når hun åbner kontoen den 5. eller 6., er jeg nødt til at skynde mig og hæve de penge, der står. Det har stået på i to måneder. Så penge til rådighed har jeg ikke lige nu. Jeg har levet for ufatteligt lidt 1.300-1.400 kr. om måneden, så jeg har måttet spise hos min mor. Hun har også hjulpet mig med indkøb”.

Nu håber han bare på, at han hurtigt kan komme af med gælden i Nordea Bank og få en anden bank.



Kontakt med realkreditinstitutter

Blandt boligejerne i undersøgelsen glimter realkreditinstitutterne i deres fravær i interviewene. Realkreditinstitutterne bliver faktisk ikke nævnt eller omtalt i interviewene. Det er en kraftig indikation på, at realkreditinstitutterne er stort set anonyme i boligejernes bevidsthed. Det hænger muligvis sammen med, at boligejerne ikke er i dialog eller kontakt med de realkreditinstitutter, de har lånt penge af.

Det hænger formentlig sammen med, at boligejerne generelt klassificerer boliglån som lån, der optages via bankerne. Og bankerne – og ikke boligejerne – står for at formidle kontakt til realkreditinstitutterne. Derfor etablerer boligejerne ikke en egentlig relation til realkreditinstitutterne. Realkreditlånene kategoriseres således automatisk under samlebetegnelsen boliglån og indtager en passiv rolle i hele oplevelsen af det at låne penge til sin bolig.

De personer i undersøgelsen, der på ét eller flere tidspunkter ikke har kunnet betale deres terminer, italesætter ikke realkreditinstitutterne som steder, de kan henvende sig for at få rådgivning. Bankerne opleves som det eneste sted, hvor man kan henvende sig for at hjælp og rådgivning i forbindelse med en eventuel manglende evne til at afdrage på sit samlede boliglån. Derfor har ingen henvendt sig til realkreditinstitutter, og ingen boligejere i undersøgelsen tænker eller nævner dialog med deres realkreditinstitut som en egentlig mulighed.

Ud af de interviewpersoner, der på et tidspunkt *ikke* har betalt deres terminer, de personer, der *ikke længere* betaler deres terminer, samt de personer, der har gennemgået en tvangsauktion, er *ingen* blevet kontaktede personligt af deres realkreditinstitutter omkring den eller de manglende betalinger. De har udelukkende modtaget rykkerbreve.

Men personlig henvendelse fra realkreditinstitutterne efterlyses kraftigt, når det bliver problematisk at afdrage på boliglånet. Aktiv personlig henvendelse fra sit realkreditinstitut efterlyser f.eks. denne mand, der står overfor at få sin bolig solgt på 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"* (mand, 27, Sjælland, midt i tvangsauktion). Han har intet hørt fra sit realkreditinstitut, og nu skal hans lejlighed sælges på tvangsauktion. Realkreditinstituttet har på intet tidspunkt taget del i processen omkring dette. Derfor oplever manden som de andre boligejere, der frygter eller har stået i samme situation, at realkreditinstitutterne er ligeglade med, hvorvidt kunderne afdrager på deres realkreditlån. De siger jo ikke rigtigt noget til manglende betaling, og de udsender ej heller information om, hvad man kan gøre, hvis man har problemer med at betale sine boligterminer.

Kontakt med kreditorer

"Hvor har vi ikke fået rykkere fra! Vi har fået rykkerbreve fra elselskabet, fagforeningen, A-kassen, telefonselskabet og så kører den bare derudad!" (kvinde, 26 år, Sjælland, lejebolig).

De fleste af personerne i målgruppen har modtaget rykkerbreve fra forskellige kreditorer. For mange er det så automatiseret en praksis, at de dårligt kan huske, hvorfra de enten har fået eller ikke har fået rykkere.

En del åbner altid rykkerbreve fra kreditorer og banker. Men som regel er det bare for at skimme brevene for at sikre sig, at de ikke indeholder en trussel om inkasso. Gør de det, gør mange meget ud af at få en regning betalt. Er der ingen inkasso-trussel, smides brevet direkte i skraldespanden.

Der er dog også personer, der reagerer lige modsat, og aldrig åbner rykkerbreve, men det er et fåtal. Det er dog primært de personer, der har de største gældsmæssige vanskeligheder. F.eks. har de fleste af de personer, der står overfor eller har oplevet en tvangsauktion, mere eller mindre givet op over for deres



dårlige økonomi og betaler ikke deres regninger. Derfor åbner de sjældent eller aldrig de rykkerbreve, de modtager. De kender indholdet alt for godt. En mand fortæller, at han altid destruerer rykkerbreve: *"Jeg brænder rykkerbrevene. Jeg kan jo se udenpå kuverten, hvor de kommer fra. Jeg er nødt til at forsvare mig selv over for alt det traumatiserende"* (mand, 57 år, Sjælland, konkurs, oplevet en tvangsauktion og frygter ny tvangsauktion).

Generelt oplever personerne i målgruppen kontakten med alle andre kreditorer end banken som ubehagelig og pågående, og mange oplever, at kreditorerne ringer hele tiden på en meget pågående måde. Dog et det kun et fåtal, der engagerer sig – som det også er tilfældet med banken – direkte i dialogen med disse kreditorer. De fravælger at tage telefonen, når opkaldene kommer fra telefonnumre, de ikke kender, og de læser ikke/svarer ikke på breve og e-mails fra kreditorer.

Enkelte af de personer, der helt har fravalgt at betale afdragene på deres dyre forbrugslån, fortæller, at de møder en markant holdningsændring fra kreditorerne efter en lang periode uden afdrag. Pludselig modtager de breve eller telefonopkald i en rar tone med tilbud om periodisk afdragsfrihed og henstand. De er naturligvis bevidste om, at det handler om, at kreditorerne skifter metode for at gøre alt for at få deres penge igen. Nogle er også blevet tilbudt at få halveret deres gæld mod indbetaling af halvdelen af deres skyldnerbeløb på én gang.

Nogle personer har oplevet uopfordret at modtage breve fra kreditorer om, at de var forhåndsgodkendt til nye lån – selvom de i forvejen skyldte en masse hos den pågældende kreditor.

RKI

Omkring halvdelen af personerne i målgruppen har været eller er registreret i RKI-registeret. Flere fandt først ud af, at de var registrerede som dårlige betalere i forbindelse med, at de ville optage et nyt lån. De var ikke forud herfor blevet informerede om, at de var registrerede i skyldnerregisteret. Nogle personer i målgruppen har en mistanke om, at de er registreret hos RKI, men de tør ikke at undersøge, om det rent faktisk er tilfældet. En kvinde mener f.eks., at hun må være blevet registreret i RKI af kreditforeningen, men hun har ikke fået noget information om det: *"Men alt andet ville jo være ulogisk, når jeg ikke har betalt mine terminer. Jeg tager det ikke så tungt, det går vel i orden, når jeg får gjort noget ved gælden"* (kvinde 52 år, Sjælland, tvangsauktion).

Det er dog ikke den generelle holdning blandt personerne i målgruppen, at det ikke er så problematisk at være registreret hos RKI. Stempleet som dårlig betaler opleves generelt som ekstremt pinligt og ydmygende. Hvis man ikke ved endeligt besked om sin registrering hos RKI, opleves det generelt som lettere at fortrænge virkelighedens barske realitet og undgå endelig vished.

Kun en enkelt person er positivt indstillet overfor RKI. Også selvom hun adskillige gange har været registreret som dårlig betaler i registeret: *"Jeg ser ikke Ribers som min fjende. Jeg synes, at Ribers er en god ting, så man kan se, at den og den person ikke skal låne flere penge"* (kvinde, 28 år, Sjælland, tvangsauktion). Trods sin status som RKI-registreret har hun dog ikke selv haft vanskeligheder med at låne penge.

Mange – især personerne i ejerbolig – har kæmpet eller kæmper stadig for at undgå at ende i RKI. Hvis de mangler penge til at betale en regning, foretrækker de derfor at optage et dyrt forbrugslån frem for at undlade at betale den pågældende regning. For de kender alt godt konsekvenserne ved at være registreret som dårlige betalere. Det betyder for eksempel, at de ikke kan få lov at låne penge i banken. En mand forsøgte at få sin bank til at gå med til en frivillig akkord med at skære gælden ned og få resten af gælden betalt. Det blev afvist på grund af hans registrering hos RKI: *"Jeg står i RKI, så de vil slet ikke handle med"*



mig, nej". Han har sit boliglån i en kreditforening plus i Roskilde Bank, som er ved at blive solgt. Banken har tilbudt alle sine kunder rådgivning med henblik på at skifte bank: "Man kan jo ikke leve uden en bankkonto, men jeg ved ikke, hvor jeg skal gå hen. Jeg har prøvet at kontakte andre banker, men så snart de hører, at jeg står i RKI, smækker de røret på. Men RKI forsvinder i år, så derfor venter jeg så længe som muligt. Så jeg holder mig til Roskilde Bank, indtil de sparker mig ud" (mand, 57 år, Sjælland, tvangsauktion).

Mange af de personer, der ikke kan se end andre muligheder end at blive registrerede i RKI-registeret, vælger bevidst at lade sig registrere i skyldnerregistret. Flere er blevet rådet af Forbrugerrådet til at lade være med at betale deres regninger for på den måde på sigt at kunne opnå en gældssanering. Det er f.eks. tilfældet for en 33-årig kvinde, der frygter en tvangsauktion. Hun har svært ved at se, hvordan hun og hendes mand fremover kan afdrage på deres boliglån. Derfor har hun kontaktet Forbrugerrådets gældsrådgivning og har været til et møde én gang: *"Så vi har ikke nogen plan endnu, men det er da på tale, at vi skal stoppe med at betale kreditorerne og se frem til at komme i RKI. Sådan er det bare, men jeg har haft konstant ondt i maven i mange år, måske stopper det så, når vi er kommet i RKI"* (kvinde, 33 år, Sjælland, frygter tvangsauktion).

Kun ved at lade sig registrere i RKI, kan personerne, der ønsker det, muligvis opnå en gældssanering, der kan redde dem ud af gældskniben. De personer i målgruppen, der efterstræber en gældssanering, er især de personer, der frygter, står midt i eller har oplevet en tvangsauktion. De ser ikke andre udveje ud af deres gældsmæssige suppedas end at afholde sig fra at betale deres regninger.

Fogedretten

Knap halvdelen af personerne i undersøgelsen har været i fogedretten på grund af forskellige ubetalte regninger - alt lige fra benzinkort til terminsydelser. Flere har været i fogedretten mere end én gang. Brevene fra fogedretten er der få, der kan konkret huske. Men generelt har de forud for mødet i fogedretten været skrækslagne for, hvad der ville ske på mødet. Det peger på, at de forud herfor ikke er blevet informerede godt nok om, hvad det vil sige at skulle i fogedretten. Det tyder på, at der er behov for, at breve vedrørende møder i fogedretten afmystificerer, hvad fogedretten er, og hvad der sker på et møde i fogedretten osv. Det kunne evt. være med en supplerende folder til brevet med indkaldelsen til fogedretten.

En kvinde blev erklæret insolvent i et halvt år af fogedretten, fordi hun ikke havde noget som helst af værdi. En mand har fået adskillige rykkere og har været i fogedretten flere gange, blandt andet på grund af en gæld på 20.000 til et benzinfirma: *"Men jeg kunne ikke betale, og der blev ikke lavet nogen aftaler"* (mand, 56 år, Jylland, lejebolig). Benzinselskabet har meldt ham til RKI. Mens han havde arbejde, blev der automatisk trukket 15% af hans løn til studiegælden. Afdraget på studegælden er stillet i bero nu, hvor han er arbejdsløs. Han har to banklån, som han heller ikke afdrager på – et på 200.000 kr. og et på 130.000 kr. Det ene lån er meldt til RKI. Han hører ind imellem fra den anden bank omkring den manglende betaling: *"Jeg får et brev hvert år, om at jeg skylder pengene, og det beder de mig skrive under på, men det gør jeg ikke, og jeg reagerer ikke på brevene"* (mand, 56 år, Jylland, lejebolig).

Generelt oplever personerne, der har været i fogedretten, selve proceduren i fogedretten som meget ufarlig. Det er faktisk en god oplevelse. De føler, at deres retssikkerhed bliver imødekommet.

Blandt de personer, der har oplevet eller står midt en tvangsauktion, er der kun en enkelt, der har valgt at møde op i fogedretten. De fleste vælger bevidst ikke at dukke op. Nogle fravælger mødet i fogedretten, fordi de rådes til at blive væk af gældsrådgivere, både private gældsrådgivere og rådgivere i Forbrugerrådets gældsrådgivning. For alles vedkommende er den primære årsag til at undlade at møde op i fogedretten et kraftigt ønske om en fremtidig gældssanering.



En 28-årig kvinde, der står overfor en tvangsauktion af sin andelslejlighed, har været i fogedretten én gang tidligere i forbindelse med et lån til Express Bank på 15.000 kr. Selvom det var en god nok oplevelse, har ingen intentioner om at møde op i fogedretten i forbindelse med den forestående tvangsauktion:

"Hvis man tænker ud fra en gældsramt person, som ikke ønsker at betale sin gæld tilbage, fordi de gerne vil gældssaneres, så skal man jo holde sig langt væk fra fogedretten. For når du går i fogedretten, så går du ind og erklærer, at du jo faktisk er skyldig. Hvor hvis du ikke kommer, så er der ikke noget. Det er også derfor, at jeg i forhold til den store andelsgæld, jamen, der kommer jeg ikke i fogedretten. Det er et bevidst valg. Jeg bliver simpelthen nødt til at tænke på ikke bare mig selv, men også på min mand og på vores liv fremover" (kvinde, 28 år, Sjælland, tvangsauktion).



6. Frygt for tvangsauktion – profiler

I undersøgelsen er der i alt gennemført 20 dybdeinterview:

- 5 interview er foretaget med *danskere i ejerbolig, der har problemer med at betale deres udgifter og er i risiko for en fremtidig tvangsauktion af deres bolig.*
- 5 af interviewene er foretaget med *danskere, der har oplevet eller står midt i en tvangsauktion.*
- 10 af disse interview er gennemført med *personer i henholdsvis lejebolig, der er i større og mindre grad har gældsproblemer, og personer i ejerbolig, der er gældsramte, men ikke decideret i risiko for en forestående tvangsauktion.*

Hvad kendetegner de personer i undersøgelsen, der frygter en tvangsauktion? Det skildres i det indeværende kapitel via først en række generelle betragtninger om den nævnte gruppe og to efterfølgende cases, som medtages for at give et mere dybdegående billede af de profiler, der frygter en tvangsauktion.

Generelle betragtninger

Der er forskellige træk, der kendetegner den undermålgruppe af personer, der frygter en tvangsauktion af deres bolig:

- De har sat sig i en for dyr bolig (hus eller lejlighed). Det betyder, at de har (for) små rådighedsbeløb, og at deres økonomier generelt er meget sårbare overfor uforudsete udgifter og radikale livsændringer som f.eks. fyringer eller sygdom.
- Flere har købt deres bolig, mens boligmarkedet boomed, og priserne var høje. I dag er deres boliger derfor (markant) mindre værd, end da de købte dem.
- De fleste har skiftet til en anden bank, der var villige til at låne dem penge, hvis en bank har afslået dem at låne penge til bolig eller andet.
- De har mindst én gang lånt penge (som regel udenom banken) for at kunne betale deres regninger eller terminsydelser. De starter typisk med at optage lån i banken, men opsøger lånemuligheder andre steder, hvis banken siger nej.
- De har eller har haft et stort overforbrug. De lægger ikke budget og har generelt et dårligt overblik over, hvor mange penge udover de faste udgifter de bruger på forskellige ting. De oplever aldrig, at der er penge nok.
- Nogle er i registreret i RKI, mens andre forudser, at de ender i registret.
- De har en kort eller mellemlang uddannelse eller slet ingen uddannelse.
- Aldersmæssigt er der generelt tale om personer mellem 25-56 år.
- Nogle har oplevet længerevarende perioder med en markant lavere indkomst, typisk på grund af fyringer, nedsat arbejdstid, flexjobs eller sygdom.
- De fleste har i dag Visa Electron. Mange har først fået det efter, at deres økonomiske situation er blevet rigtig dårlig. Overtrukne kreditkort og kassekreditter har i høj grad medvirket til den gradvist større og større gældophobning.



- De fleste har et ekstremt dårligt forhold til deres nuværende banker. De fleste mener, at deres bank/banker er ansvarlige for deres dårlige økonomi, fordi den/de ikke har sagt stop til at låne dem penge. Få har derfor svært ved selv at tage ansvar for deres dårlige økonomi.
- Nogle få har opsøgt Forbrugerrådets gældsrådgivning. De resterende føler ikke, at der er nogen hjælp at hente og ved ikke, hvor de eventuelt skulle finde hjælp.
- Flere kommer fra mindre ressourcestærke familier, der har haft en dårlig økonomi.

Cases – frygter tvangsauktion

I de følgende afsnit fremstilles to cases, der eksemplificerer de profiler, der frygter en tvangsauktion.

Case 1 - frygter tvangsauktion

Personprofil

Interviewpersonen er 41 år og bosat på Sjælland med sin kone og to børn. Han har ingen uddannelse og arbejder som natportør på et hospital. Hans kone er lægesekretær. De bor i en ejerbolig, et hus, som de købte for 1,7 mio. i 2005. I dag har de tilsammen en månedlig indtægt efter skat på 45.000 kr. De har faste udgifter for 35.000 kr.

Gæld

Familien skylder omkring 3 mio. kr. væk:

- Deres bolig kostede 1,7 mio. kr.
- Derudover har de taget et banklån på 500.000 kr. til renovation af huset.
- Siden har de taget et nyt lån på 500.000 via Alm. Brand (rente på 8%).
- Sideløbende har de taget forskellige forbrugslån, når det har været trangt, og banken ikke har ønsket at låne dem mere, f.eks. hos GF Kapital.

Boligkøb og gældsoptagelse

Familien flyttede til Nordsjælland fra København for 5 år siden. De flyttede fra en andelslejlighed, som de hverken tjente eller mistede penge på.

De ønskede at købe hus for at give deres børn gode omgivelser at vokse op i. De flyttede en times kørsel nord for København, fordi de ønskede en billigere husleje, end de kunne få i København, også selvom de på daværende tidspunkt og også i dag begge arbejder i København. Flytningen var også begrundet i et ønske om lavere udgifter til børnepasning – det var simpelthen for dyrt i Hovedstadsområdet.

De fandt først et hus til 1,3 mio. kr. Deres bank, Danske Bank, afviste deres låneanmodning, fordi de ikke mente, at de havde råd til at sidde i det. På daværende tidspunkt arbejdede han som portør, og hans kone studerede. Tilsammen havde de ca. 24.000 kr. udbetalt efter skat.

I mellemtiden havde parret fundet et andet hus til 1,7 mio. kr., som de hellere ville købe. Fordi Danske Bank ikke ville låne dem penge til huset til 1,3 mio., skiftede de til Sydbank til en bankrådgiver, som de havde fået anbefalet af et familiemedlem. Her fik de uden problemer lov til at låne 1,7 mio. kr. Manden beskriver, at Sydbank havde en anden udlånsfilosofi end Danske Bank. Her fik de selv lov til at vurdere, hvor meget de syntes, at de havde råd til at sidde for i modsætning til i Danske bank, hvor de mødte et strikt krav til et bestemt månedligt rådighedsbeløb.



Da deres bankrådgiver sidenhen flyttede til Trelleborg Bank, valgte de at flytte med. De kendte ham perifært via et familiemedlem og fik af den grund lidt ekstra økonomisk råderum. De stolede på hans dømmekraft.

De optog et F3-lån med afdragsfrihed over 10 år – blandt andet fordi konen stadig studerede.

Derudover var det vigtigt for dem, at de havde luft i økonomien til at have børn i institution, da de på daværende tidspunkt havde en månedlig udgift hertil på omkring 5.000 kr. pr. måned. Endvidere havde de brug for at have råd til en bil, for at de kunne komme til og fra arbejde og studie i København.

Til at starte med afdrog de på lånet med 8.000 kr. om måneden (24.000 kr. i kvartalet). De afdrog rent på renterne, ikke på lånet. Det kunne sagtens løbe rundt, når de fik udbetalt 24.000 kr. efter skat. Det betød, at de havde mellem 8.000-10.000 kr. til sig selv hver måned.

Nye lån

Efter lidt tid ønskede de at renovere huset for at få udskiftet vinduer, døre, gulve og køkken og generelt at gøre huset mere lækkert. For at finansiere det ville de gerne bruge friværdien i huset. Derfor bad de Sydbank om at vurdere huset. Det blev igen vurderet til 1,7 mio. kr., hvilket betød, at der ikke var nogen friværdi at låne i.

Det motiverede dem til at skifte bank – til Nykredit. For det første kunne Nykredit tilbyde dem bedre renter på deres boliglån, og for det andet havde de en anden tilgang til udlån. Via Nykredit vurderede Nybolig deres hus til en værdi af 2,3 mio.. Det gav mulighed for at låne 500.000 kr. i friværdien. De fik desuden at vide, at de sagtens kunne låne mere, hvis der var behov til det. Efter skiftet til Nykredit betalte de 32.000 kr. i kvartalet af på deres boliglån.

Da de manglede 40.000 kr. til renovationsprojektet, ansøgte de om at låne dette beløb hos Nykredit. Men det afviste en ny bankrådgiver, de havde fået hos Nykredit i mellemtiden. Sidenhen har Nykredit ikke været villige til at udlåne mere til dem, og de oplever nu generelt en meget negativ og ligeglad behandling fra banken, som de ikke længere har nogen dialog med. Nu betaler de bare deres regninger.

Fordi de manglede 40.000 kr. til renovationen begyndte de at se sig om efter alternative lånemuligheder. I den forbindelse fik de foretaget en ny vurdering af huset af EDC, som nu efter renovationen vurderede huset til 3 mio. kr. Det gav dem mulighed for at belåne friværdien, og for at få et lån gik de udenom Nykredit og lånte 500.000 kr. hos Alm. Brand lånte til en rente på 8%. De brugte disse penge til at betale forskellige små lån ud, de havde taget i forbindelse med renovationen af huset.

Desuden brugte de det nye lån til at købe to nye biler. Nu var konen blevet færdig med at studere og arbejdede også i København. Da de kun havde en bil, kom han altid for sent på arbejde, når de kørte sammen, og derfor havde de brug for to biler.

I denne periode havde hans kone fået et arbejde som lægesekretær job, og han havde to jobs. Det gjorde, at de havde masser af penge til at få det hele til at løbe rundt.

Den nuværende situation

I dag er der fem år tilbage af den afdragsfrie låneperiode på boliglånet. Manden er stærkt bekymret for, hvordan det skal gå dem, når de fem år er gået. For han kan ikke se, hvordan de kan have råd til at sidde i huset, når de skal begynde af afdrage: *"For i dag lever vi allerede på Guds nåde i forhold til at kunne betale vores terminsydelser"*.



Deres økonomi løber kun lige rundt i dag, hvor manden til forskel fra tidligere kun har ét arbejde, og selvom konen også arbejder nu. De har faste udgifter for 35.000 kr. og indtægter på 45.000. Lige nu er renten på deres boliglån lav, så de betaler kun 14.000 kr. i kvartalet, hvor de for et år siden betalte 32.000. De har ingen opsparing, fortæller han: *"Vi har ingen opsparing. Vi er livsnydere"*. Lige nu prioriterer de udgifter til deres børns fritidsaktiviteter højere end at spare op. Desuden har de et overforbrug på tøj, fordi hans kone ikke vil se i øjnene, at de er nødt til at spare på unødvendige udgifter. Hun tænker kun på lige nu og her, mens han prøver at se fremad.

De har én gang været af stand til at betale deres boligtermin. De betalte dog 3-4 dage for sent, hvilket udelukkende kunne kun lade sig gøre, fordi de uventet fik 10.000 kr. i julegave af hans forældre. Banken nåede at være efter dem og sendte dem e-mails om den manglende betaling. Næste kvartal kom der morarente² på deres termin. De kan ikke skifte bank, fordi de skylder så meget væk, og derfor føler de sig ekstremt fastlåste og føler ikke, at der er nogen hjælp at hente nogen steder.

Han lever i dag i frygt for at miste sit job. For sker det, kan de ikke blive siddende i huset, og så forudser han en tvangsauktion heraf. Lige nu kan de kun lige overleve. Hvis renten stiger, bliver det meget svært for dem at få det hele til at løbe rundt. Hvis det sker, er de nødt til at inddrage børnepengene i budgettet, penge, som de lige nu bruger på børnene. Han har ingen anelse om, hvorvidt de har mulighed for at få et nyt afdragsfrit lån, når afdragsfriheden ophører. Han aner ikke, hvilke andre muligheder de har.

I dag kan han sagtens se, at de forskellige mæglere har fejlvurderet værdien af deres hus. Det er ikke muligt for dem at sælge huset på nuværende tidspunkt, for de kan under ingen omstændigheder tjene så meget på det, at de kan betale al deres gæld ud. De er som sådan teknisk insolvente, idet de har belånt huset for mere, end det er værd. De skal have 3 mio. for det for at komme ud af det på en god måde: *"Jeg ærgrer mig over, at jeg har været så naiv. For jeg får aldrig 3 mio. kr. for huset. Jeg kan se, at husene i vores kvarter bliver solgt til omkring 2 mio. kr. Vi kan måske få 2,2 mio. kr. for det i dag"*.

Hvis de skulle have gjort noget anderledes, skulle de ikke have belånt friværdien. Banken burde også have sagt nej, mener han. Han glemmer dog i den forbindelse, at Nykredit rent faktisk sagde nej, og at de selv valgte at låne penge hos Alm. Brand. Han tænker heller ikke på, at Danske Bank til at starte med afviste at låne dem penge til et så dyrt hus.

2

Morarenten er den rente, en fordringshaver i henhold til rentelovens § 5, stk. 1 kan kræve af en skyldner ved forsinket betaling mv.: *"Renten efter forfaldsdagen fastsættes til en årlig rente, der svarer til den fastsatte referencesats med et tillæg på 7 pct. Som referencesats anses i denne lov den officielle udlånsrente, som Nationalbanken har fastsat henholdsvis pr. den 1. januar og den 1. juli det pågældende år."* Renteloven administreres af Justitsministeriet. Morarenten er for perioden 1. juli – 31. december 2010 8,05 pct. Referencesatsen (Nationalbankens udlånsrente) er pr. 1. juli 2010 1,05 pct.



Case 2 – frygter tvangsauktion

Personprofil

Interviewpersonen er 33 år og bosat på Sjælland med sin mand og deres to børn. Hun har haft forskellige ufaglærte jobs, og nu studerer hun på HF og modtager SU og SU-lån. Hendes mand har haft det samme arbejde i mange år. I dag bor de i lejebolig og lejer deres hus ud. Parret har en månedlig indtægt på 27.500 kr. og udgifter for 24.000 kr.

Gæld

Familien skylder mere end 2 mio.kr. væk:

- Deres bolig kostede 1,5 mio. kr. (hovedstolen)
- De skylder over 100.000 kr. hos private låneudbydere
- De har et forbrugslån i banken på 230.000
- Hendes mand har et lån i PFA Pension på 105.000 kr.
- Hos Express Bank har de et lån på 30.000 kr.
- Hos Hennes & Mauritz skylder de 20.000 kr.
- Hos DER skylder de 15.000 kr.
- Hun har en studiegæld på 150.000 kr. Hendes mand skylder 25.000 kr. i studiegæld.

Boligkøb og gældsoptagelse

I 2002 flyttede hun med sin mand ind i en lejebolig og fortæller om deres situation: *"Vi var ikke superansvarlige – havde ingen opsparing"*. Dengang havde hun arbejde, så i 2006 fik de mulighed for at købe et hus til 1,5 mio. kr. Når alt var betalt, havde de et rådighedsbeløb på ca. 6.000 kr.

Lige inden de flyttede ind, mistede hun sit arbejde og var samtidig blevet gravid. De blev enige om, at hun skulle tage uddannelse i stedet for at finde et nyt arbejde. Hun måtte dog sygemelde sig fra uddannelsen på grund af en dårlig ryg. I 2007 fødte hun og tog efterfølgende barselsorlov. Hun kom her på dagpenge.

Det er i den periode, at de begynder at optage lån: *"Og allerede her mister jeg overblikket"*, fortæller hun.

De startede med at tage lån i banken. Det var ikke til forbrug, men for at kunne betale regninger. De lånte først 20.000 kr. og så 10.000 kr. i banken, hvor de i forvejen havde et forbrugslån på 200.000 kr. Herefter havde de ikke længere lyst til at spørge banken om lån og begyndte i stedet at optage forskellige forbrugslån via private låneudbydere.

På et tidspunkt havde de lånt over 100.000 kr. hos private låneudbydere plus deres banklån på i alt 230.000 kr. og boliglånet på 1,5 mio. kr. I 2008 blev huset omvurderet til 1,65 mio. kr. Deres forbrugslån i banken blev da ændret til et tillægslån i kreditforeningen. Herefter lånte hendes mand 105.000 hos PFA Pension.

Herefter begyndte det virkelig at gå ned af bakke. Da de manglede penge til ferie og julegaver, lånte de først 10.000 kr. og senere 20.000 kr. hos Express Bank. Fordi de heller ikke havde penge til tøj, oprettede de et kontokort hos Hennes & Mauritz, hvor de brugte kreditten på 20.000 kr.

Herudover skylder de 15.000 kr. hos DER. Hun skylder i øjeblikket 150.000 kr. i studiegæld fra en uddannelse, hun aldrig gennemførte. Nu får hun igen SU og SU-lån. Hendes mand skylder 25.000 kr. i studiegæld, som de betaler af på.



Den nuværende situation

I øjeblikket har de faste udgifter på ca. 24.000 kr. om måneden og en indtægt på 27.500 kr. efter skat.

Via sit arbejde har hendes mand et American Express-kort, som de låner på til de andre kort og andre regninger. Da de for kort tid siden pludselig skulle betale 20.000 kr. for kreditten på American Express-kortet måneden efter, de havde brugt den, blev det pludselig ekstremt vanskeligt for dem: *"Der stod pludselig 20.000 kr., som man ikke bare kan betale på en måned. Vi havde brugt kortet på denne måde i to år. Vi hævede kontanter for at betale kortet ud igen. Nu skylder vi dem 4.000. Men vi har klippet alle vores kort i stykker nu".*

Indtil nu har de betalt alle deres regninger og særligt prioriteret boliglånet. Men nu har de taget kontakt til Forbrugerrådets gældsrådgivning, fordi de godt kan se, hvilken vej det går for dem. En gældsrådgiver hos Forbrugerrådet har rådet dem til at stoppe betalingerne på nogen af deres lån, hvilket betyder, at de formentlig ender med at blive sendt i fogedretten og registreret i RKI. Derfor frygter hun en tvangsauktion af deres hus. Hun føler nu, at hun fuldstændig har mistet overblikket.

Lige siden de købte hus i 2006, er deres økonomi og liv gået ned ad bakke. De har taget nye lån for at betale regninger og betale af på gælden. Undervejs har hun ikke følt, at hun kunne gøre noget. De skulle nok aldrig have købt huset, men hun har kæmpet for at undgå tvangsauktion. Hun erkender dog i dag, at der ikke længere er nogen vej tilbage. De har prøvet at sælge huset og sat det ned til 1,3 mio. kr. Hvis de kunne have solgt til den pris, ville de kun have haft deres forbrugslån og ikke tabt penge på boliglånet.

De har stadig deres hus til salg, og i mellemtiden lejer de det ud for 7.000 kr. pr. måned. De er selv pr. 1. juli i år flyttet i lejebolig, som de betaler 6.900 kr. for hver måned. De har kontaktet banken for et midlertidigt lån til at dække deres husleje, fordi deres lejere endnu ikke har betalt husleje.



7. Tvangsauktion – profiler

I undersøgelsen er der i alt gennemført 20 dybdeinterview:

- 5 af interviewene er foretaget med *danskere, der har oplevet eller står midt i en tvangsauktion.*
- 5 interview er foretaget med *danskere i ejerbolig, der har problemer med at betale deres udgifter og er i risiko for en fremtidig tvangsauktion af deres bolig.*
- 10 af disse interview er gennemført med *personer i henholdsvis lejebolig, der er i større og mindre grad har gældsproblemer, og personer i ejerbolig, der er gældsramte, men ikke decideret i risiko for en forestående tvangsauktion.*

De personer i undersøgelsen, der står midt i eller frygter en tvangsauktion ligner i høj grad de profiler, der frygter en tvangsauktion. Sammenlignet med personerne, der frygter en tvangsauktion, er den største forskel, at det allerede gået helt ned af bakke for de personer, der *har* oplevet en tvangsauktion. De interviewpersoner, der frygter en tvangsauktion, er dog godt på vej derhen.

Generelle betragtninger

Nedenfor skildres de generelle kendetegn, som de tvangsauktionsramte har til fælles med dem, der frygter en tvangsauktion, samt de kendetegn, der adskiller dem fra disse. Efterfølgende fremstilles to af de tvangsauktionsramte interviewpersonernes historier for at skabe et mere facetteret billede af de profiler, der står midt i eller har oplevet en tvangsauktion af deres bolig:

- De har sat sig i en for dyr bolig (hus eller lejlighed). Det betyder, at de har (for) små rådighedsbeløb, og at deres økonomi generelt er meget sårbar overfor uforudsete udgifter og radikale livsændringer som f.eks. fyringer eller sygdom.
- Flere har købt deres bolig, mens boligmarkedet boomed, og priserne var høje. I dag er deres boliger derfor (markant) mindre værd, end da de købte dem.
- De fleste har skiftet til en anden bank, der var villige til at låne dem penge, hvis en bank har afslået dem at låne penge.
- De har mindst én gang lånt penge (som regel udenom banken) for at kunne betale deres regninger eller terminsydelser. De starter typisk med at optage lån i banken, men opsøger lånemuligheder andre steder, når banken siger nej.
- De har haft et stort overforbrug. De lægger ikke budget og har generelt et dårligt overblik over, hvor mange penge udover de faste udgifter de bruger på forskellige ting.
- Alle er eller har været registreret i RKI én eller flere gange.
- Alle har været i fogedretten mindst én gang i forbindelse med ubetalte regninger. Ingen er mødt op eller har tænkt sig at møde op i Fogedretten i forbindelse med tvangsauktionen.
- De har en kort eller mellemlang uddannelse eller slet ingen uddannelse (med undtagelse af en, der er uddannet økonom).
- De er typisk arbejdsløse eller har et arbejde med en lav eller svingende indkomst.
- Aldersmæssigt er der generelt tale om personer mellem 25-56 år.
- Alle har oplevet længerevarende perioder med en markant lavere indkomst, typisk på grund af fyringer, nedsat arbejdstid, flexjobs eller sygdom.



- Alle har en gæld, de aldrig kommer til at kunne betale af. Derfor er det eneste håb, de har tilbage, en gældssanering.
- Enkelte får administreret deres økonomi af familiemedlemmer.
- Alle har i dag Visa Electron. Mange har først fået det efter, at deres økonomiske situation er blevet rigtig dårlig. Overtrukne kreditkort og kassekreditter har i høj gradet medvirket til den gradvist større og større gældophobning.
- De fleste har et ekstremt dårligt forhold til deres nuværende banker og føler sig umyndiggjorte. Alle mener, at deres bank/banker er ansvarlige for deres dårlige økonomi, fordi den/de ikke har sagt stop til at låne dem penge. Få har derfor svært ved selv at tage ansvar for deres dårlige økonomi.
- Generelt har ingen på nuværende tidspunkt kontakt med deres bank eller realkreditinstitut og har heller ikke haft det i forløbet med tvangsauktionen. Der har heller ikke været nogen opsøgende indsats fra realkreditinstitutterne, mens der for enkeltes vedkommende har været – dog minimal – opsøgende kontakt fra banken.
- Nogle få har opsøgt Forbrugerrådets gældsrådgivning. De resterende føler ikke, at der er nogen hjælp at hente og ved ikke, hvor de eventuelt skulle finde hjælp.
- Alle har oplevet psykiske og personlige følger af tvangsauktionen, f.eks. skilsmisse, depression, angst og social isolation.
- Flere kommer fra mindre ressourcestærke familier, der har haft en dårlig økonomi.

Dialog med kreditorer, fogedret og advokater i løbet af et tvangsauktionsforløb

Ingen af de personer, der har oplevet eller står midt i en tvangsauktion føler sig særligt, hvis overhovedet, informerede om processen omkring en tvangsauktion. Nogle har først opdaget, at deres bolig er blevet solgt på tvangsauktion lang tid efter, at det var sket. Alle har følt sig fuldkommen hægtet af i processen og totalt magtesløse, som en mand her fortæller:

"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" (mand 55 år, tvangsauktion).

En kvinde valgte at forlade sit hus og oplevelsen var efterfølgende, at: *"Det blev bare solgt, og så fik jeg en opgørelse"* (kvinde, Fyn, 45 år, tvangsauktion). Hun var på intet tidspunkt involveret i processen og modtog ingen information herom.

Når det kommer så langt ud, at ens bolig skal på tvangsauktion, har de fleste allerede givet op som de personer ovenfor beskriver det, og derfor involverer de sig ikke længere i boligen. Af den grund magter de heller ikke at engagere sig i den medfølgende proces. Det betyder f.eks. for alles vedkommende, at de bevidst har fravalgt at møde op i fogedretten. Flere er blevet anbefalet af gældsrådgivere til at blive væk fra mødet i fogedretten. Nogle husker ikke, at de har modtaget et brev om, at de skulle møde op i fogedretten, f.eks. denne kvinde, som aldrig har fået et brev om, at hendes sag ville gå til inkasso og heller ikke var i fogedretten i forbindelse med tvangsauktionen af hendes hus, Hun undrer sig meget over, at hun aldrig modtog en indkaldelse fra fogedretten: *"Det lyder jo fuldstændig åndssvagt, jeg ikke blev indkaldt til fogedretten, når jeg ikke havde betalt i næsten to år"* (kvinde 52 år, lejebolig, tvangsauktion).



Ingen af dem, der har haft eller står overfor at få deres bolig på tvangsauktion, er blevet opsøgt personligt af deres realkreditinstitutter, når de ikke har betalt deres terminer. De har kun modtaget rykkere herfra. De efterlyser alle direkte personlig involvering fra realkreditinstitutternes side.

En 52-årig kvinde forsøgte selv at komme i kontakt med sit realkreditinstitut i forbindelse med, at hun fraflyttede sit hus og holdt op med at betale terminerne. Hun reagerede ikke på den første rykker fra kreditforeningen, men da hun modtog den anden rykker, ringede hun til kreditforeningen for at høre, hvad hun skulle gøre. Hun fik besked på at afvente situationen, ikke andet. I løbet af de næste to år modtog hun otte rykkere fra kreditforeningen. Hver gang reagerede hun først på den anden rykker og modtog den samme besked fra kreditforeningen om at afvente, hvad der skulle ske. Til sidst fik hun at vide, at hun skulle fremsende nogle forskellige papirer, så sagen kunne blive afsluttet med den nye køber – som hun ikke havde hørt om forud for dette. Hun anede faktisk ikke, at tvangsauktionen af hendes og hendes mands hus fandt sted: *"Jeg hørte helt tilfældigt fra min mand, at nu var huset blevet solgt"*. For et par måneder siden modtog hun opgørelsen, hvori hun kunne læse, at huset var blevet solgt for 240.000 kr., og at hun nu skylder kreditforeningen 500.000 kr.

Kun en enkelt af de tvangsauktionsramte husker at være blevet kontaktet personligt af sin bank i forbindelse med ikke at betale af på sit boliglån. Denne 28-årige kvinde holdt så et møde med sin bank herom. Banken tilbød hende ikke at omlægge hendes andelsboliglån, men nedskrev hendes afdrag på boliglånet til 1000 kr. om måneden. Da hun ophørte med at betale dette, hørte hun ikke fra banken.

Cases - tvangsauktion

I de følgende afsnit fremstilles to cases, der eksemplificerer de profiler, der står midt i eller har gennemgået en tvangsauktion.

Case 1 - tvangsauktion

Personprofil

Interviewpersonen er en kvinde fra Sjælland på 28 år. Hun er gift og har ingen børn. Hun har en uddannelse som både skrædder og sportsspecifik træner. Hun og hendes mand har været arbejdsløse i knap halvandet år. De har modtaget kontanthjælp de sidste tre måneder, men ellers har hun ikke haft nogen indtægt det seneste halvandet år. Hun ejer en andelslejlighed i København, men udlejer den. Hun og hendes mand har været hjemløse i et år og har de sidste tre måneder boet på, hvad hun kalder "nas" hos hendes mor. Deres indtægtskilde er kontanthjælpen. Hun har så mange udgifter, at hun ikke har overblik over det. Det sidste halvandet år har hun ikke betalt nogen regninger, noget afdrag på sit boliglån eller nogen fællesudgifter til andelsforeningen, så hun oplever det som om, at hun principielt ingen udgifter har.

Gæld

Hun vurderer, at hun i dag skylder ca. 1,5 mio. kr. væk. – men reelt har hun ikke noget overblik over, hvor meget hun skylder væk, når hun skal medregne renter. Den gæld, hun kan komme i tanker om, er følgende (til hver gældspost skal der pålægges renter):

- Andelsboliglån: 810.000 kr. (plus renter).
- Kassekredit: 40.000 kr. (plus renter).
- MasterCard: 50.000 MasterCard (plus renter).
- Citibank: 30.000 kr. (plus renter).
- Diners: 20.000 kr. (plus renter).
- FDB: 25.000 kr. (plus renter).



- Express Bank: 15.000 kr. (plus renter).
- L'EASY: 20.000 kr. (plus renter på en del af beløbet).
- Desuden har hun i omkring halvandet år ikke betalt fællesudgifterne i sin andelsforening (ca. 49.000 kr.).

Boligkøb og gældsoptagelse

Den gæld, kvinden har, har hun optaget for tre år siden over en periode på under et halvt år (i 2007).

Hun ville gerne købe en andelslejlighed. Hendes egen bank afviste hendes låneanmodning. Derfor skiftede hun til en anden bank:

"Og så kommer jeg så til Amagerbanken, som er rigtig god til at låne penge ud til unge mennesker. Og det er jo så det værste, der nogensinde er sket for mig. Fra at være fuldstændig gældsfri og have styr på min økonomi, kommer jeg ind i banken uden at have indsigt i, hvordan man kører en økonomi – for det havde jeg sgu ikke forstand på! I dag ved jeg godt, at man skal lave budgetter, og at man bør handle ind i 7 forskellige supermarkeder! Men jeg får en bankrådgiver, der så absolut ikke siger nej til at låne mig penge og synes, at det er en rigtig god idé, at jeg skal købe en lejlighed. Og det er en autoritet, det er en bankperson, og hun er endda en, der har en høj stilling, så jeg har tillid til hende – hun var ikke en af de unge bankrådgivere, så ville jeg nok have haft lidt mindre tillid til hende".

På daværende tidspunkt arbejdede hun som underviser i PC-styresystemer og tjente 25.500 kr. Efter skat fik hun udbetalt omkring 18.000 kr.

Hun gik ikke udelukkende i den nye bank første gang for at låne penge til en lejlighed, men for at få et Visa Dankort i stedet for det hævekort, hun havde fået i den anden bank. Hun havde tidligere haft en gæld på knap 100.000 kr., som hun havde betalt af på to år. I den forbindelse havde hun fået Visa Electron. Det betød, at hun, da hun gik i banken for at låne til en lejlighed, var gældfri. Tidligere havde hun flere gange været i RKI på grund af manglende betalinger, men det var ikke længere tilfældet på dette tidspunkt.

I den nye bank fik hun et dankort. Derudover tilbød banken hende en kassekredit på 25.000 kr. Hun blev også tilbudt et MasterCard Gold med en kredit på 50.000 kr. For at få det kort var hun tvunget til at sige ja til en rejseforsikring.

Da hun nævnte for banken, at hun overvejede at købe en andelslejlighed, gik banken med til det. Hun ender med at købe en 1-værelses andelslejlighed på 47 km² i Brønshøj for 810.000 kr. Fællesudgifterne var på 2.700 kr. hver måned. I forbindelse med købet vurderede banken, at hun uden problemer kunne sidde i lejligheden. Hun havde ikke selv overblik over, hvor meget hun rent faktisk kom til at sidde for, da hun flyttede ind. Hun vidste intet om, hvilke udgifter der ellers fulgte med et boliglån og et boligkøb, f.eks. ejendomsskat. Hun endte med at sidde for 9.500 kr. om måneden for lejligheden plus sine øvrige faste udgifter. Så hun sad ret stramt i det. Når hun kigger tilbage på oplevelsen med boliglånet, fortæller hun:

"Jeg må indrømme, at jeg føler mig rigtigt dårligt vejledt af den pågældende bankrådgiver. Hun er også blevet fyret nu – det kan være, der er andre end mig, hun har misvejledt. Jeg tror, at det hele handlede om, at bankrådgiverne fik rigtig mange penge for at låne penge ud. Så hun tænkte ikke på mig, men på sin bonus og provision".

Hun stolede på bankens dømmekraft:

"Når det er, at bankrådgiveren går ind – og det er selvfølgelig blåøjet og naivt af mig – og så villigt og ivrigt vil låne mig pengene til lejligheden, jamen, så er det jo fordi, de mener, at jeg er i stand til at betale pengene tilbage. Men det går ikke ret lang tid, før jeg ikke er i stand til at betale til lejligheden, og så må jeg ud og låne



flere penge. For jeg havde brugt alle kreditter på mine kontoer. Så jeg går af standardvejen, og det tror jeg, at mange gør. Så låner jeg penge hos Citibank, som samarbejder med den virksomhed, jeg arbejder for, så jeg kunne få en endnu større kredit. Her lånte jeg 30.000 kr. - og kunne godt have lånt mere”.

I starten kunne hun godt få det til at løbe rundt. Men forud for, at hun købte lejligheden, havde hun fået et kæmpe overforbrug. Det lavede hun ikke om på, da hun købte lejligheden. Hun fortæller, at hun brugte mange penge på singlepige-ting som f.eks. rejser og dyre tasker.

For at kunne betale sine regninger og dække sit overforbrug, begyndte hun, da hun havde opbrugt alle kreditter på sine forskellige kontokort, gradvist at optage lån hos private låneudbydere, f.eks. Diners, Express Bank, Citibank og FDB:

”Jeg brugte bare løs. Jeg var så høj på adrenalin, og jeg kunne ikke se mig ud af det på det tidspunkt. Jeg begyndte på sådan noget New Age-noget med at sige til mig selv, at der er nok, der er nok penge. Jeg lånte jo penge for at kunne betale boliglånet i banken af. Jeg afdrog på alle mine lån i banken – og optog flere og flere lån ved siden af. Alt det gæld, jeg har, er noget, jeg har skabt på et halvt år – både forbrugslånene og boliglånet”.

Via internettet optog hun uden problemer alle lånene hos de private låneudbydere i løbet af et halvt år. Først fik hun en f.eks. en kredit hos FDB på 10.000 kr., hvorefter hun hurtigt blev tilbudt en større kredit på 25.000 kr.: *”Når jeg fik breve om, at jeg kunne få en større kredit, tænkte jeg nej tak, men jeg gemte dem alligevel. Når det så blev kritisk, og jeg var nødt til at have pengene, så skrev jeg under og sendte den af sted og fik pengene”.*

Det hele ramlede sammen, da hun sygemeldte sig og blev fyret i 2007. På grund af en blanket, hun glemte at udfylde, mistede hun retten til at få løn i sin tre måneders opsigelsesperiode. Årsagen til, at hun i det hele taget sygemeldte sig, var, at hun, som hun fortæller, var *”vanvittigt desperat”* efter penge. Hun ville gerne have lønnen for den tre måneders opsigelsesperiode samt en opsøret bonus udbetalt. Da hun pludselig stod uden indtægt og heller ikke modtog sygedagpenge for én måned, gik det fuldstændig galt.

Møde i banken omkring manglende betaling på boliglånet

Det undrede hende meget, at banken ikke var opmærksom på, at hun oparbejdede en gigantisk forbrugsgæld. De kaldte hende først til samtale, da hun stoppede med at afdrage på boliglånet.

Hun blev indkaldt til et møde i banken efter ikke have betalt to afdrag på boliglånet. I den periode havde hun heller ikke betalt fællesudgifterne i andelsforeningen i tre måneder. Alle hendes kontokortene var blevet lukket.

Til mødet i banken oplevede hun, at bankrådgiveren var ekstremt ubehagelig overfor hende. Selv var hun vred på bankrådgiveren over, at hun ikke havde stoppet hendes forbrug, og at hun i det hele taget havde lånt hende pengene til lejligheden til at begynde med. På mødet fandt de ingen løsning, og hun har i det hele taget meget svært ved at huske mødet, fordi det var så ubehagelig en oplevelse. Selv var hun på daværende tidspunkt godt klar over, at det ville ende med en tvangsauktion, for hun kunne ikke se, hvordan hun skal kunne undgå det. På mødet truede bankrådgiveren hende med inkasso.

Efter mødet fik hun samlet nok penge sammen til fællesudgifterne og betalte, hvad hun skyldte på boliglånet og til andelsforeningen (august 2008).

Hun lavede en aftale med banken om, at hun fremover skulle afdrage med 1.000 kr. på sit boliglån hver måned. På det tidspunkt var der kommet renter på, så hun skyldte mere end en mio. kr. på boliglånet.



Herefter sørgede hun for at betale afdraget på boliglånet, men kunne ikke betale sine øvrige faste udgifter, så det undlod hun at gøre. Til sidst gav hun op.

Undervejs har hun flere gange overvejet at sælge sin lejlighed. Hun har dog opgivet tanken ud fra en vished om, at hun ville miste en masse penge på at sælge den. Især fordi boligpriserne faldt drastisk i 2008, da det var mest aktuelt med et boligsalg for hende.

Hun valgte at udleje sin lejlighed. Det gik godt, lige indtil hendes lejer ankede huslejen til Huslejenævnet og fik huslejen nedsat med 2.000 kr. Lejeren bor stadig i lejligheden og betaler stadig ikke husleje, da hun mener, at hun tidligere har betalt for meget. Interviewpersonen har opgivet at gøre noget ved det.

Den nuværende situation

Interviewpersonen har for kort tid siden modtaget et brev om, at hendes lejlighed skal på tvangsauktion:

"Jeg går faktisk ikke og venter på, at lejligheden bliver sat på tvangsauktion. Jeg frygter det heller ikke, jeg er blevet ligeglad. Jeg har ikke haft et forhold til lejligheden i rigtig lang tid nu. Banken er jo den store fjende i alt det her. Jeg var jo kraftedeme ikke kommet i den her situation, hvis ikke der var en bankrådgiver, der gerne ville låne mig de penge, vel?"

Hun har ikke tænkt sig at møde op i fogedretten i forbindelse med tvangsauktionen:

"Hvis man tænker ud fra en gældsramt person, som ikke ønsker at betale sin gæld tilbage, fordi de gerne vil gældssaneres, så skal man jo holde sig langt væk fra Fogedretten, for når du går i Fogedretten, så går du ind og erklærer, at du jo faktisk er skyldig. Hvor hvis du ikke kommer, så er der ikke noget. Det er også derfor, at jeg i forhold til den store andelsgæld, jamen, der kommer jeg ikke i Fogedretten. Det er et bevidst valg. Jeg bliver simpelthen nødt til at tænke på ikke bare mig selv, men også på min mand og på vores liv fremover".

I dag er hun insolvent. Hun er ikke blevet erklæret konkurs, men hun ejer intet af værdi, da hun har givet sin mor alt, hvad hun ejer som betaling for, at hun har hende og hendes mand boende. De sidste tre måneder har hun modtaget kontanthjælp. Ellers har hun ikke haft en indtægt i halvandet år. Der er intet, hun hellere vil, end at få en gældssanering. Men det kan hun ikke få så længe, hun stadig ejer lejligheden.

Hun har flere gange tænkt på at søge hjælp til at få styr på sin økonomi, f.eks. hos en revisor. Men hver gang hun har søgt efter hjælp, har hun opgivet ævred på grund af for høje honorarer, som hun ikke havde råd til.

Om 14 dage flytter hun og hendes mand til England, hvor de regner med, at han kan få et job som ishockeyspiller. Hun forventer ikke, at hun nogensinde kommer tilbage til Danmark igen. Hun har brug for at starte forfra. De har sparet op til rejsen via deres kontanthjælp og har endnu ikke fundet et sted at bo i England. For at have råd til at leve i England til at starte med, har de tilmeldt sig fjernundervisning i Sønderjylland – for at få SU. Hun skal læse Erhvervsøkonomi og ser selv det ironiske ved uddannelsesvalget sin egen økonomiske situation taget i betragtning! Men de tager dog begge primært en uddannelse for at få SU, ikke for at få en uddannelse.

I dag har hun særeje. Det er utroligt vigtigt for hende, at hendes mand aldrig kommer til at hænge på hendes gæld. Hun har ingen kreditkort. Hendes kontanthjælp bliver sat ind på kærestens konto, så banken ikke kan tilbageholde hendes penge. De eneste kort, hun har i dag, er bonuskort, hvor hun optjener point. Hun bruger ikke sin egen konto, for så vil banken tilbageholde pengene. I dag har hun ingen dialog med banken.

Når hun kigger tilbage på sin gældshistorie, tænker hun følgende:



"Jeg ser det hele som en ondskabsfuld handling imod mig selv. For det overforbrug, jeg har haft, har været en kompensation for ting, jeg har manglet, f.eks. kærlighed. Jeg følte mig bedre tilpas i min sfære, hvis tingene så ud på en bestemt måde udadtil. I dag har jeg ikke noget problem med at sige til folk, at vi ikke har en skid. Men det har været en ekstrem svær situation at affinde mig med. Og det hele skyldes jo også mange personlige ting".

Men hvordan har hun det egentlig med sin gæld og med at "flygte" fra den?:

"Jeg har haft det meget forskelligt med min gæld. I dag er jeg meget afklaret. Jeg føler ikke, at jeg har snydt nogen. Jeg har ikke snydt den lille dame nede på torvet, jeg har snydt den store kæmpe motor, der bare kører løs. Og jeg er også blevet tilbudt for meget. Jeg mener til hver en tid, at jeg er selv er ansvarlig, men der er også nogle andre, der er ansvarlige for at have lånt mig alle de penge. Alle kunne jo se, at jeg overhovedet ikke havde råd til at låne alle de penge. Jeg er blevet lånt 1,5 mio. kr. ud fra en løn på 25.500 kr. før skat".

Hun føler mest af alt, at hun har snydt sig selv på grund af uvidenhed omkring det at låne penge:

"Jeg føler, at jeg har snydt mig selv. Jeg er blevet tilbudt mange ting, som jeg ikke har vidst, hvad var, og derfor ikke har været i stand til at sige nej til. F.eks. så har jeg ikke vidst, hvad en årlig oppositionel rente var for noget. Så når der står 28% eller 34%, så har jeg ikke vidst, hvad det indebar. Det er nok ikke så meget, har jeg tænkt. Men det er jo for helvede næsten det dobbelte af det, jeg har lånt, jeg skal betale i renter! Det ved jeg nu! Det tænker man bare ikke på, når man er ung, og faktisk heller ikke, når man er i 20'erne".

Case 2 - tvangsauktion

Personprofil

Interviewpersonen er en 55-årig enkemand fra Sjælland. Han er uddannet økonom og arbejder som selvstændig. Han har ejet et hus i to et halvt år. Han gik konkurs med sit firma i 2006 og fik i den forbindelse et hus solgt på tvangsauktion. Lige nu er han bagud med to terminer på sit nye hus og forudser en ny tvangsauktion.

Hans indtægt svinger i øjeblikket. I juni tjente han 40.000 kr., og det var en dårlig måned. I en god måned tjener han 200.000 kr. I de gode år tjente han over 1 mio. kr. om året.

Han betaler 12.000 kr. om måneden i husleje og 10.000 kr. til Told & Skat. Herudover har han faste udgifter til bil og telefon, internet m.m. Han regner normalt med at have 4.000 kr. i rådighedsbeløb, men det har han ikke altid. Så i de måneder, det ser godt ud, forsøger han at lægge noget til side til de dårlige måneder.

Gæld

- Alt i alt har han en gæld på ca. 2 mio. kr. i sit nuværende hus.
- Herudover har en restgæld på ca. 1 mio. kr. til kreditforeningen efter tvangsauktionen af et tidligere hus samt salget af et andet tidligere hus.
- Han skylder 1,2 mio. kr. til Told & Skat.
- Banken skylder han ca. 700.000 kr. til.
- Klatgæld og ubetalte regninger beløber sig i omkring 50.000 kr.



Gæld og gældsoptagelse

I 2004 blev han erklæret konkurs af Told & Skat i 2004, fordi han skyldte 173.000 kr. Han blev samtidig meldt til RKI. Det betød, at han ikke kunne drive sin virksomhed videre eller låne penge ej heller have et mobilabonnement. Derfor blev han nødt til at gå på understøttelse, selvom han faktisk havde kunder: *"Så jeg kunne godt have skaffet pengene, men ikke på et år."* Han forstår ikke, Told & Skat gjorde alt for at forhindre ham i at drive forretningen: *"De havde ingen interesse i, at jeg forsøgte at skaffe pengene fra mine kunder"*.

Det kom helt bag på ham, at konkursen også medførte en tvangsauktion af hans to huse og kostede ham 1 mio. kr.:

"Jeg var ikke klar over, at konkursen også betød, at jeg fik en tvangsauktion på det ene af mine huse. Det andet hus indgik også i konkursboet, men blev solgt efter et år til en latterlig pris, fordi det ikke blev vedligeholdt. I det hele taget kom det bag på mig, hvor brutalt og voldsomt, man bliver umyndiggjort. Fra den ene dag til den anden havde jeg ikke noget sted at bo og heller ikke nogen bil. Pludselig bestemmer du ikke over noget selv".

Efter konkursen levede han på dagpenge. Han tog ind imellem forskellige vikariater for at holde sig ajour inden for sit arbejdsområde, men gælden blev jo ved med at vokse. En overgang på tre måneder fik han heller ikke dagpenge, fordi A-kassen krævede, at han skulle slette alle beviser på, at han ikke drev forretning: *"Det tog et stykke tid, og i den periode havde jeg ikke en krone. Heller ikke til mad, så jeg tabte 10 kg, mens jeg nøjedes med det, jeg havde i skabene. Jeg betalte ingen regninger i den periode"*.

Pengene til sit nuværende hus fik han lov til at låne i Roskilde Bank, hvor han stadig har løbende driftkonti plus huslån. Han fik huslånet på trods af, at han står i RKI:

"Banken begik en fejl. Min rådgiver var ikke opmærksom på, at jeg stod i RKI, så jeg fik et lån på 3 mio. kr. Pludselig ringede hun og sagde, at det kunne de ikke, fordi jeg stod i RKI. Men jeg kontaktede direktøren og fortalte, at alle papirerne jo var skrevet under, så det var uhæderligt at trække lånet tilbage. Derfor måtte direktøren give mig lånet. Jeg fik et lån med variabel rente max. 6 % over 30 år. Det var rimeligt fornuftigt. Udbetalingen på ca. 100.000 kr. betalte jeg selv".

For to år siden forsøgte han at få sin bank med til en frivillig akkord med henblik på at nedskrive gælden. Så fik de da noget, men det ville de ikke. Siden har han ikke afdraget noget: *"Jeg har heller ikke hørt noget fra banken"*. Det regner han heller ikke med, da denne gæld er omfattet af konkursen.

I 2006 begyndte han igen som selvstændig. Han fik betalt moms-gælden på 173.000 til Told & Skat: *"Jeg fik en god ordre, så jeg startede på trods og fik straks et trusselsbrev om udlægsforretning. Men jeg fik lov til at starte igen med momsregistrering på skærpede vilkår, hvor jeg afregner moms en gang om måneden"*.

De næste år fik han opbygget en vis indtægt, og han fik betalt klatgælden. Han købte også bil kontant, fordi han på grund af RKI-registreringen ikke kunne låne penge til den: *"Men så begyndte Told & Skat igen med henblik på min skattegæld, så nu afdrager jeg 10.000 kr. om måneden, så nu har jeg nogenlunde fred"*.

Den nuværende situation

Hans daglige økonomi ser skidt ud. Det er svært at få det til at løbe rundt, fordi hans indtægter er så svingende. Hver måned skal han jo betale husleje på 12.000 kr. og 10.000 kr. til Told & Skat. Ligesom han også er afhængig af bil, internet og telefon.

Lige nu er han to terminer bag ud. Det drejer sig om ca. 25.000 kr.: Grunden til, at han ikke kan betale, er, at *"Mine kunder, jamen, de trækker jo også deres betalinger"*. Den første termin, han skylder, er et år gammel. Den blev lagt på is. Siden har han betalt to terminer, men i juli i år var den gal igen, fordi han ikke har en fast



indtægt, da han igen er blevet selvstændig. Hvis ikke han får betalt terminen i august, kan han godt begynde at frygte en ny tvangsauktion: *"Derfor kan jeg blive nødt til at sætte huset til salg, men jeg håber, jeg undgår det i år"*.

I dag er han ikke klar over, hvor meget han skylder i forbindelse med tvangsauktionen. Han har ikke hørt fra kreditforeningens advokat. Han har løbende kontakt med Told & Skat, men ikke med banken.



8. Gældsramte i leje- og ejerbolig - profiler

Generelle betragtninger

I undersøgelsen er der i alt gennemført 20 dybdeinterview:

- 10 af disse interview er gennemført med *personer i henholdsvis lejebolig, der er i større og mindre grad har gældsproblemer, og personer i ejerbolig, der er gældsramte, men ikke decideret i risiko for en forestående tvangsauktion.*
- 5 af interviewene er foretaget med *danskere, der har oplevet eller står midt i en tvangsauktion.*
- 5 interview er foretaget med *danskere i ejerbolig, der har problemer med at betale deres udgifter og er i risiko for en fremtidig tvangsauktion af deres bolig.*

De følgende træk gør sig generelt gældende for gruppen af gældsramte danskere i undersøgelsen, der bor i lejebolig eller ejerbolig (uden frygt for tvangsauktion). Der er to overordnede underkategorier inden for denne målgruppe, hvoraf mange interviewpersoner i denne gruppe af gældsramte dog bevæger sig imellem de to undergrupper:

Gruppe 1: **Ungdomsgæld og begrænset økonomisk indsigt:** Denne gruppe består af personer, der ikke har haft/ikke har begreb om økonomi. Typisk i deres ungdomsår og/eller tidlige voksenår har de oparbejdet en stor forbrugsgæld som følge af overforbrug. De har typisk lånt penge til rejser, tøj, elektronik som f.eks. fladskærms-tv og telefoner og generelt til dyre levevaner. Personerne i denne gruppe bor typisk i lejebolig, mens enkelte pt. boligløse og bor hos venner eller familie. Gruppen består overvejende af personer i de laveste indkomstgrupper, idet den typisk repræsenteres af studerende, ufaglærte eller personer med korte eller mellemlange videregående uddannelser. Flere har uafsluttede uddannelser bag sig. De fleste er singler (eller var singler, da de optog det meste af gælden).

Gruppe 2 **Ændrede livsomstændigheder:** Denne undergruppe repræsenteres af personer, der har oplevet radikale ændringer i deres livsomstændigheder. Det kan f.eks. være skilsmisse, fyringer, sygdom eller længerevarende arbejdsløshed. Det har medført kortere og for de fleste længere perioder uden eller med en stærkt reduceret indkomst. Mange modtager kontanthjælp eller dagpenge eller arbejder i flexjobs. Mange lever samtidig med psykisk sygdom, typisk depression. For nogles vedkommende har deres gældssituation været skyld i sygemeldinger og depression. Personerne i denne gruppe bor i både og ejer- og lejebolig, men som regel i lejebolig. De er typisk ufaglærte eller har en kort- eller mellemlang videregående uddannelse. De befinder sig primært i de lavere eller mellemste indkomstgrupper. Mange har fuldtidsjobs, mens en stor del er arbejdsløse og på kontanthjælp, sygedagpenge eller dagpenge. Der er en overvægt af par (både med og uden børn), men også enkelte singler. For parrenes vedkommende har begge parter typisk haft en dårlig økonomi med sig.



Fællestræk for de to grupper

De to grupper har forskellige kendetegn til fælles, som dog varierer inden for den enkelte undergruppe:

- Privatøkonomien er ekstremt sårbar overfor uforudsete udgifter og radikale livsændringer som f.eks. fyringer, arbejdsløshed, skilsmisse eller sygdom.
- En stor andel har lånt penge til at dække deres markante overforbrug (mad, rejser, tøj, elektronik etc.).
- Budgetplanlægning er en by i Rusland for de fleste. De lægger ikke budget og har generelt et dårligt overblik over, hvor mange penge udover de faste udgifter de bruger på forskellige ting.
- Mange har bankfobi eller et meget dårligt og formelt forhold til deres bank.
- Mange mener, at deres bank/banker er ansvarlige for deres dårlige økonomi, fordi den/de ikke har afvist at låne dem (flere) penge. Men de fleste tager også selv ansvar for, at de har belånt sig.
- Adskillige har skiftet til en anden bank, der var villige til at låne dem penge, hvis en bank har afslået dem at låne penge.
- De fleste har en plan for, hvordan de afdrager på deres gæld, og afdrager også på den.
- Langt størsteparten har Visa Electron. Mange har først fået det efter, at deres økonomiske situation er blevet rigtig dårlig. Overtrukne kreditkort og kassekreditter har i høj gradet medvirket til den gradvist større og større gældophobning.
- Aldersmæssigt er der generelt tale om personer mellem 25-56 år.
- Flere kommer fra mindre ressourcerstærke familier, der har haft en dårlig økonomi. Den negative sociale arv og forældres gældproblemer har smittet af på flere og haft betydning for, at de også i deres voksenliv er endt i en svær økonomisk situation. Det er f.eks. tilfældet for en 33-årig kvinde, hvis far er ludoman og alkoholiker og selv har masser af gældsproblemer. Hendes mor betaler ikke regninger og lod på et tidspunkt en lejlighed gå på tvangsauktion. Kvinden fortæller som et godt eksempel på, hvad der også er tilfældet for flere andre i denne gruppe: *"Jeg har ikke lært noget som helst om økonomisk ansvarlighed hjemme"*. I dag har hun selv sin bolig på tvangsauktion.

Forskelle fra tvangsauktionsgrupperne

Der er forskellige træk, der særligt adskiller gruppen af de øvrige gældsramte fra de to målgrupper, der frygter eller har oplevet en tvangsauktion. Blandt de øvrige gældsramte danskere er forskellene især, at:

- Få har lånt penge (som regel udenom banken) for at kunne betale deres regninger eller terminsydelser.
- Få betaler ikke deres regninger.
- Få har været registreret i RKI.
- Få har været i fogedretten på grund af ubetalte regninger.
- Få kan ikke overskue, hvordan de nogensinde får betalt deres gæld af.
- Få taler om, at deres højeste ønske er en gældssanering.



Cases

På de følgende sider skildres to cases, der repræsenterer to de skildrede undergrupper inden for gruppen af alment gældsramte danskere.

Gruppe 1: Ungdomsgæld og begrænset økonomisk indsigt

Personprofil

Interviewpersonen er en mand på 25 år fra Sjælland. Han er single og har været boligløs i halvt år efter et brud med sin tidligere kæreste. For øjeblikket sover han på en sofa hos nogle venner. Uddannelsesmæssigt har han en HHX i bagagen. Han er pt. ansat fuldtid som handicaphjælper hos en handicappet kvinde hos hvem, han normalt har 10-15 døgnvagter hver måned. Det er typisk i form af vagter à enten 3 eller 5 døgn i stræk. Udover fuldtidsstillingen har han et ekstrajob som tilkaldevikar for en anden handicappet kvinde. Her tager han udover fuldtidsstillingen så mange vagter som muligt hver måned. Med den arbejdsbyrde oplever han ikke, at han laver ret meget andet end at arbejde. En god måned får han udbetalt omkring 25.000 kr. efter skat. Han afdrager hver måned med 10.000 kr. på sit banklån og har derudover udgifter til telefonregning på ca. 900 kr. samt udgifter til opmagasinering på 750 kr.

Gæld

Han skylder i alt 175.000 kr. i forbrugslån i dag. Han har netop betalt en anden forbrugsgæld på 60.000 kr., som han havde oveni (Nordea: Check-in-lån: 60-70.000 kr., som han lånte han, da han gik på handelsskole). Samlet har han således skyldt 250.000 kr. (plus minus).

I dag skylder han følgende:

- F Finans: Han lånte 5.000 kr. til en PlayStation. Renten var skyhøj, så i dag skylder han 15.000-20.000 kr.
- Kassekredit: 15.000 kr.
- L'EASY: 35.000 kr. som kontantlån. Høje renter 25-30%.
- DER: I alt 30.000 kr. (3-4 lån). Også kontantlån. Brugt til flytteomkostninger, fjernsyn og sofa. 25-30% i renter.
- MyTravel: MyTravel-kort på 35.000 kr.
- VEKO-kort (kort til at handle på Vesterbro): 10.000 kr.
- SU-lån: 30.000.

Gæld og gældsoptagelse

Hans gæld har hobet sig op siden han var 18 år og gik på handelsskole. Allerede her anlagde han nogle meget dyre vaner, som resulterede i et kolossalt overforbrug i forhold til køb af tøj, elektronik, rejser, gaver til kærester osv. Forbrugsgælden er udelukkende taget for at dække dette forbrug. Han har aldrig lånt penge til at betale regninger – kun til sit forbrug. Når han har taget de dyre forbrugslån, har han ikke haft noget begreb om, hvor meget renterne beløb sig, og hvor meget han reelt lånte. Har tænkt kun på lige nu og her, det vil sige på det, han skulle bruge pengene til.

Da han boede hjemme, begyndte hans forældre på et tidspunkt at undre sig over, hvordan han kunne have så mange penge, når han kun fik SU. De troede, at han tog stoffer. Han fortalte dem, at han skyldte 30.000 kr., selvom beløbet, han skyldte, var på omkring 80.000 kr. på daværende tidspunkt. Sammen med forældrene lavede han en plan for, hvordan han skulle afdrage på det lån på 30.000 kr., han havde fortalt dem, at han havde taget. De aftalte, at han skulle afdrage med 1.500 kr. hver måned. Ved siden af dette ophobede han mere og mere gæld, som han ikke afdrog på. Han opdagede på et tidspunkt, at han var



blevet registreret i RKI, fordi han ville låne flere penge. Han syntes, at det var ekstremt pinligt og havde ingen anelse om, at han var blevet registreret som dårlig betaler. Det havde han ikke fået information om.

For to år siden fik han banken til at samle sin forbrugsgæld på ca. 190.000 kr. Der er nu 175.000 kr. tilbage. Betingelsen for, at banken ville samle lånet, var, at han over en længere periode skulle lægge 10.000 kr. til side hver måned.

Den nuværende situation

Han har netop betalt de sidste 60.000 kr. af på sit check-in-lån i Nordea. Han havde sparet pengene op. I den periode afdrog han ikke på den øvrige gæld. Han havde rent faktisk sparet 80.000 kr. op i alt. Frem for at bruge de sidste 20.000 kr. på det andet lån, valgte han at "forkæle" sig selv. Han havde netop tabt en masse kilo og syntes, at han - for anstrengelserne med at tabe sig og at spare penge op - fortjente at købe det tøj, som han tidligere havde kigget langt efter, da han vejede for meget.

Fremover planlægger han at afdrage med 15.000 kr. på sit banklån hver måned. Hvis det kan lade sig gøre, vil han være gældfri den 1. april 2011: *"Den vigtigste dato i mit liv er den 1. april. For der er min gæld betalt af. Det kunne være så fedt at vise banken, at det hele er betalt af."* Han afdrager ikke direkte på lånet, men sparer pengene op på en opsparingskonto, hvortil der fast overføres 10.000 hver måned. Han indsætter pengene på en opsparingskonto, da han gerne vil have frihed til at bestemme over pengene. Desuden glæder han sig til at gå i banken med 175.000 kr. og sige "Værsgo' – så er den gæld ude af verden. Nu skifter jeg bank!".

I dag har han Visa Electron. Banken har prøvet at få ham til igen at få et Dankort, men det tør han ikke, for han ved, at han ikke kan styre det. Men når han har betalt sin gæld ud, vil han gerne have et Dankort.

Selvom han planlægger at overføre 15.000 kr. til sin opsparingskonto hver måned, overfører han kun fast 10.000 kr. De resterende 5.000 vurderer han hver måned, om han kan undvære. Der skal jo blandt andet også være råderum til at købe nyt tøj, til at gå ud og spise og til at gå i byen. Han har aldrig lagt budget og gør det heller ikke i dag. Han mener dog, at det nok bliver nødvendigt for ham nu, hvor han gerne vil opspare 15.000 kr. hver måned. Først for nylig har han stiftet bekendtskab med Betalingsservice og Netbank. Det har virkelig hjulpet ham med at skabe overblik over sin økonomi og gæld. Han ville ønske, at han havde hørt om og brugt Betalingsservice og Netbank langt tidligere, især Betalingsservice, for han har virkelig haft svært ved at få betalt de girokort, han har fået tilsendt. Det har været for nemt at lade være med at betale dem.

Årsagen til, at han nu har besluttet sig for at afdrage så flittigt på sin gæld er, at han gerne vil købe en andelslejlighed. Helst en dyr lejlighed med en lav månedlig fællesudgift. Det, mener han, er det mest fordelagtige køb for ham. Han vurderer, at det først kan lade sig gøre, når hans gæld er betalt helt af, og kun med en ny bank, som ikke kender hans tidligere gældshistorie.

I dag oplever han ikke et behov for rådgivning vedrørende sin økonomi. Han føler, at han har godt styr på det hele. Undervejs har han heller ikke ønsket hjælp. Det har været lettere for ham at lukke øjnene for sit ukontrollerede forbrug – og så bare låne videre.

Han har ikke skiftet bank løbende. I dag snakker han ikke med sin bank – han betaler bare. Han er vred over, at banken har lånt ham så mange penge. Den burde have sagt stop og have været realistisk omkring hans økonomi. Når han tænker tilbage, er han slet ikke i tvivl om, hvad der kunne have forhindret ham i at ophobe så meget fyr forbrugsgæld: *"Banken skulle have sagt stop langt tidligere. Det skulle de måske allerede have gjort, de jeg kom for at låne allerførste gang dér i handelsskoletiden. 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”.

På grund af sin høje forbrugsgæld og de afdrag, han har skullet betale på den, har han ikke haft mulighed for at tage en videregående uddannelse. Det ville have været for dyrt for ham. I dag kan han heller ikke rigtig se, hvordan han nogensinde skal få taget en uddannelse. Slet ikke nu, hvor han gerne vil købe en lejlighed, når han har betalt sin gæld af.

Gruppe 2: Ændrede livsomstændigheder

Personprofil

Kvinden er 43 år og bor i Jylland sammen med sin kæreste. De bor i en ejerbolig, som hendes kæreste ejer. De har to fællesbørn på 3 og 9 år. Hun er uddannet som lærer og læsekonsulent og har selv betalt for de to uddannelser. Da hun i selve interviewsituationen opridser de beløb, hun har lånt til uddannelserne, går det op for hende, at hun samlet har brugt omkring 780.000 kr. på at betale for dem. Den erkendelse gør hende meget overvældet og trist til mode. Hun arbejder for øjeblikket som læsekonsulent, men hendes ansættelse udløber den 31. december i år.

Efter skat får hun udbetalt 22.000 kr. Hun betaler ikke husleje, men bidrager til el og varme. Hun ejer ikke sin bil, det gør kæresten, men hun betaler alle udgifterne til denne. Hun har derudover udgifter til fagforening, A-kasse og børneinstitutioner. De to børn er fællesbørn, og parret betaler hver halvdelen af udgiften. Om sin nuværende økonomi fortæller hun: *”Når alt er betalt har jeg en negativ betalingsevne på 1.500 kr. hver måned”*.

Det vil sige, at hun på sit madbudget hver måned skal forsøge at spare 1.500 kr. Det betyder, at der ikke er råd til noget andet. Tøj købes på udsalg eller i genbrug. Hun sælger indimellem brugt tøj på nettet. Næsten hver måned lykkes det hende at finde de 1.500 kr., der mangler i budgettet.

Gælden

Hun skylder samlet set 1 mio. kr. på lån, hun har taget udenfor bankregi. Det er inklusiv de 780.000 kr., hun har lånt til betaling af de to uddannelser: *”Det ser rigtig skidt ud”*, fortæller hun. Hun har samlet alle sine gældsposter i to store ringbind³, så hun har overblik over de 25 forskellige kreditorer, hun skylder penge til:

- Nordea Finans: Tre forskellige lån på henholdsvis 41.588 kr., 6.693 kr. og 7.652 kr.
- SEB-kort: 35.661 kr.
- Lån & Spar MasterCard: 24.693 kr.
- H-Bank: 19.734 kr.
- Forbrugsforeningen: 18.128 kr.
- Danaktiv: 22.0407 kr.
- GE Money Bank: 270.087 kr.
- Citi Bank: 109.774 kr.
- Scandinavian Loan Factory: 119.168 kr.
- Express Bank: 54.549 kr.
- FDB Medlemskort: 31.044 kr.
- H&M: 5.415 kr.
- Klarna AB: 1.033 kr.

³ Kun 2 ud af de 20 af de interviewede har samlet deres papirer over gælden i en mappe, så de har overblik over, hvad de skylder til hvem.



- Ellos: 9.987 kr.
- Ikano Bank: 21.025 kr.
- Tjenestemændenes Låneforening: 155.416 kr. – dette lån betaler hun af på, fordi det trækkes i hendes løn.
- Jyske Finans – gl. billån-: 17.145 kr.
- I forbindelse med sin HF-uddannelse samt en edb-uddannelse tog hun SU-lån, som dog blev betalt ud for tre år siden. Noget af SU-gælden fik hun eftergivet. Hun skyldte ca. 100.000 kr., men betalte kun det halve.

Gældsoptagelse – historik

Hun startede med at låne penge i banken, da hun var 18-19 år gammel. Som 19-årig tog hun på interrail, men blev syg og måtte flyves hjem. Hun lånte ca. 25.000 i banken til det. Og så er det bare fortsat gennem hele hendes voksenliv med kassekreditter og hurtige lån, og så gælden bare vokset og vokset. De hurtige lån og kassekreditterne er primært gået til at dække et stort overforbrug.

Da hun ikke kunne komme ind på seminariet, valgte hun at betale for en læreruddannelse og efterfølgende en uddannelse til læsekonsulent. Samlet har hun lånt 780.000 kr. til at kunne betale for de to uddannelser.

De sidste 5-7 år har det været sådan, at når hun nåede den 20. i måneden, var der ikke penge til mad, fordi det meste af hendes løn gik til at betale afdrag på gælden: *"Men så trak jeg bare på alle de kort, jeg havde, indtil jeg havde brugt dem, og så tog jeg bare et nyt lån"*.

Hun har ingen bankgæld. Banken inddrog f.eks. på et tidspunkt hendes kassekredit, og de vil ikke låne hende penge. Hun er lykkelig over, at hun ikke har gæld i banken: *"Min bank låner ikke penge ud. Den går med livrem og seler. Jeg havde på et tidspunkt en kassekredit, som de inddrog. De kunne nok se, det gik den forkerte vej. Da jeg fik mine SP-penge, betalte jeg den ud"*.

Banken er det eneste sted, hun nogensinde har fået nej fra i forbindelse med et ønske om at låne penge. Meget få af hendes private låneudbydere har bedt om at se årsopgørelser forud for accepten af en låneanmodning.

Hun har forsøgt at få hjælp i banken – uden held: *"Jeg har talt med bankrådgivere, men jeg er altid blevet afvist. Der er ikke nogen, der har ønsket at hjælpe mig. Jeg har forsøgt at få samlet mine lån og få lagt budget. Jeg har set i Luksusfælden, at nogen får lavet særlige aftaler, men jeg har ikke kunnet finde noget, der ville hjælpe mig"*.

Hun har også forsøgt kontakt til Forbrugerrådets gældsrådgivning, men der var så lang ventetid, at hun opgav: *"Jeg havde ikke råd eller tid til at vente flere måneder"*.

Den nuværende situation

Hjemme hos hende er økonomi et brandfarligt emne. Hun og kæresten taler helst ikke om det. Hun har en elendig økonomi, mens hans økonomi er stabil og god. Han har svært ved at forstå, at det er gået så galt for hende: *"Han køber ikke ting, før han har råd, mens jeg er lidt mere impulsiv. Jeg tænker, at det går nok. Han synes, jeg er uansvarlig. Det synes jeg også. Jeg er utrolig flov over, at jeg er endt i den situation, så der kan hurtigt opstå skænderier og uenighed, hvis vi taler om det"*.

Hun har fundet en rådgiver på nettet (gæld.com), som nu har overtaget hendes økonomi. Det var meget ydmygende hende for at skyldte så mange penge væk: *"Da jeg første gang talte med gæld.com græd og græd jeg. Jeg var så flov over at skulle fortælle, hvordan det så ud. Jeg følte ikke, at jeg kunne bruges til noget"*.



Hun har 25 forskellige kreditorer, og efter anbefaling fra gældsrådgiveren er hun stoppet med at betale afdrag til disse. Hun holdt op med at afdrage på gælden den 1. oktober 2009. Op til da havde hun været sygemeldt i en lang periode på grund af stress. I den periode var hendes indkomst stærkt reduceret, og hun måtte optage flere lån for at kunne dække sine faste udgifter og leveomkostninger.

Rådgiveren har lavet en plan for hende, som går ud på, at hun skal søge om at få gældssanering: *"Det er ham, der har sagt, at jeg skal stoppe med at betale. Jeg kan først få gældssanering i 2013, fordi mit yngste lån er fra 2009, og det skal være 5 år gammelt"*. Hun har aftalt med rådgiveren, at hun betaler 246 kr. om måneden til ham de næste tre år, indtil hun kan få gang i en gældssaneringssag. Hun har derudover betalt 3.500 kr. i forskud for at få skrevet breve til kreditorerne, få lavet husstandsbudget m.v. I det budget, gæld.com har lavet for hende, er der afsat de beløb, som fogedretten vil kræve i forbindelse med en gældssanering.

Med undtagelse af hendes gældspost hos Tjenestemændenes Låneforening er alle hendes gældsposter gået til inkasso eller advokat. Hun har modtaget masser af rykkerbreve, men nu går de til hendes rådgiver: *"Det er fint, jeg har ham. Det giver mig fred og ro. Jeg gør ikke noget uden at spørge ham"*. Hun er registreret i RKI og har været i fogedretten en gang. Til mødet blev hun klædt på af gæld.com:

"Den unge fuldmægtig mente, at jeg godt kunne betale 600 kr., men da retten så, at jeg havde en negativ betalingsevne på 1.500 kr., blev jeg erklæret personligt insolvent det næste halve år. Så nu forventer jeg, at jeg skal i fogedretten hvert halve år. Jeg ejer ikke noget i dag. Og jeg tænker da nogle gange, at det er ærgerligt, at jeg ikke købte ting som f.eks. designermøbler for nogle af pengene. Men de er gået til forbrug, mad, tøj og uddannelse".

Selvom hun nu har overgivet det hele til gæld.com, er der stadig kreditorer og inkassofirmaer, der kontakter hende. Ind imellem føler hun sig fristet af et tilbud om at få nedskrevet gælden med 50% og så betale resten ud: *"Men min rådgiver siger, at betaler jeg først én, kommer resten også og vil have penge"*.

På trods af den store gæld har hun et par gange om året modtaget breve fra forskellige kreditorer om, at hun nu er blevet forhåndsgodkendt til at låne yderligere 50.000 kr.

I dag har hun Visa Electron, og det har været en stor hjælp for hende, fordi meget af hendes gæld er blevet ophobet, fordi hun har overtrukket sine kreditkort og kassekreditter.



9. Informationssøgning

I det følgende beskrives interviewpersonernes søgning efter information omkring gæld og økonomi.

Internettet er den primære informationssøgningskanal

I forhold til at søge information om gæld, gældsproblemer og privatøkonomi i det hele taget, er internettet det absolutte førstevalg. Alle interviewpersoner ville som det første søge information på denne måde. De fleste kan ikke komme i tanke om andre steder at finde information end internettet. Enkelte nævner dog også banken som et muligt sted at søge information.

Nogle nævner, at det kan være svært at bruge internettet, fordi der er så mange kilder at vælge imellem. Det kan være vanskeligt at gennemskue, hvilke afsendere der er uvildige, og hvilke der ikke er. En interviewperson påpeger f.eks., at: *"Det er svært at bruge internettet, for tit er det ikke en helt pålidelig kilde. Men ved virkelig ikke, hvem man kan stole på"*.

De fleste af interviewpersonerne går slavisk frem i søgeresultatet og tjekker de fundne hjemmesider ud én for én. De fravælges, hvis ikke de fremstår uvildige, overskuelige eller seriøse.

Bøger

Kun en enkelt kvindelig interviewperson har søgt information på andre måde end internettet, nemlig via bøger om, hvordan man får styr på sin privatøkonomi og reduceret sin gæld. Det er primært amerikanske bøger, hun har læst. Hun har også læst danske bøger, men de har efter hendes mening været meget tørre. Hun efterlyser gode, letlæselige danske bøger om privatøkonomi samt styring og nedskrivelse af gæld. Hun har bevidst valgt bøger af kvindelige forfattere, som beskriver, hvordan kvinder selvstændigt kan styre deres økonomi.

Hvilke søgeord og søgeordskombinationer vil man typisk anvende

Alle interviewpersonerne bruger Google som deres primære eller eneste søgemaskine.

Personerne i undersøgelsen har i mindre grad aktivt søgt specifikt efter information om samt rådgivning vedrørende gæld og gældsproblemer. Men hvis de skulle søge efter information herom, hvad kunne de da forestille sig at skrive i søgefeltet?

Generelt ville interviewpersonerne skrive meget personspecifikke søgeordskombinationer i søgefeltet, det vil sige ord, der er knyttet meget specifikt til deres særegne økonomiske situation. Det kunne f.eks. være "konkurs", "gældssanering" eller "lån trods registrering i RKI".

De interviewpersoner, der er allermest gældssatte, det vil sige dem, der enten frygter en tvangsauktion eller har oplevet en tvangsauktion, ville typisk søge efter information om gældssanering og netop skrive "Gældssanering" i søgefeltet.

En mand, der har oplevet en konkurs og frygter en tvangsauktion fortæller følgende om sin informationssøgningsstrategi: *"Jeg har været ind og søge på f.eks. gæld, gældssanering og konkurs"*. Men ud fra de søgekriterier, han her nævner, er det endnu ikke lykket ham at finde en brugbar hjemmeside: *"Der er masser, der gerne vil rådgive, men de skal jo tjene penge på os"*. Han finder det umuligt at finde en hjemmeside med information om gældssanering fra en uvildig afsender.



De interviewpersoner, der skylder mindst væk, ville typisk skrive følgende søgeord og søgeordskombinationer: "Gældshåndtering", "gæld+vejledning", "information om renter ved lån", "gæld" og "unge gæld hjælp".

Derudover er det fælles for interviewpersonerne – og særligt de mest gældsramte og dem, der frygter en tvangsauktion – at de ville søge efter: "Gældsrådgivning", "gratis rådgivning gæld", "rådgivning gæld", "rådgivning økonomi". En kvinde, der har søgt på dette, fortæller f.eks.: *"Jeg har søgt på nettet under gældsrådgivning, fordi jeg gerne ville have en uvildig til at kigge på min situation. Jeg fandt kun en på gæld.com"* (kvinde, 43 år, Jylland, ejerbolig).

Relevante emner på en hjemmeside

Som med søgeordene er de emner, som interviewpersoner foretrækker at læse om på en hjemmeside om økonomi og gældshåndtering, meget person- og situationsspecifikke. Det skal være muligt at læse om deres egen situation.

Vigtigt på en hjemmeside

Generelt skal en god hjemmeside være uvildig, tillidsvækkende, seriøs og overskuelig. Og så skal ethvert tilbud om hjælp være gratis. Det appellerer til målgruppen. Hvis ikke rådgivningen er gratis, er det væsentligt, at det understreges præcis, hvad det koster at få hjælp. For på gældsrådgiveres hjemmesider opleves det ikke pt. som gennemskueligt af få indblik i deres takster.

For at understrege uvildigheden er det nødvendigt, at afsenderen er tydelig og er uvildig. Der må derfor ikke være tegn på nogle sponsorerer på hjemmesiden. En person fortæller f.eks. i den henseende:

"Jeg savner en uvildig instans, som kunne have hjulpet mig, inden det gik galt. Banker og kreditforeninger er kun ude på at hjælpe sig selv. Jeg har set i nyhederne, at Forbrugerrådet har noget, men jeg har ikke fundet det endnu. At støde på ordet "uvildig" i forbindelse med rådgivning, ville være et hit for mig" (kvinde, 45 år, Fyn, lejebolig).

Der efterlyses generelt, at der ikke tales ned til læseren. Der savnes en omsorgsfuld tone à la: "Selvom det står skidt til, skal det nok gå". Mange oplever, at mange hjemmesider sviner gældsramte til eller kalder dem tabere eller svindlere. Der skal være omsorg og forståelse. Desuden skal en hjemmeside være positiv, fremadrettet og løsningsorienteret. For som en interviewperson fortæller det: *"Folk slår jo sig selv ihjel på grund af gæld, der er ikke brug for løftede pegefingre"*.

Derudover er det afgørende, at sproget på en hjemmeside er lettilgængeligt, for personerne i målgruppen har generelt ekstremt vanskeligt ved økonomiske begreber og problemstillinger. Teksten må dog ikke være poppet, den skal være saglig. De fleste foretrækker så lidt tekst som muligt.

Det er også vigtigt, at informationen på en hjemmeside er realistisk. Bankers hjemmesider leverer f.eks. ikke realistisk information, fortæller en mandlig interviewperson: *"De er skideligeglade, det handler kun om kroner og ører for dem. Og så får man for høje renter på sine lån og for høje og for mange lån"* (mand, 41 år, Sjælland, ejerbolig, frygter tvangsauktion).



Forskellige relevante emner

"Det, jeg helst ville vide noget om er, hvordan du håndterer tingene, når du er havnet i situationen – hvor kan man søge hjælp – savner allermost generel information. Du er havnet i dyb gæld, hvad skal man gøre for at komme ud af det, når man ligger søvnløs nat efter nat og spekulerer på, hvordan du kan betale udgifter, når banken spærrer din konto" (mand, 27 år, Sjælland, midt i tvangsauktion).

Hvilken information er interviewpersonerne interesserede i? Nedenfor listes forskellige af de emner, interviewpersonerne finder relevante at modtage information om, f.eks. på en hjemmeside:

- Overordnet er der størst interesse i at læse om, hvordan man får styr på og forbedrer sin økonomi. Det må meget gerne være i form af gode råd, f.eks. spareråd i forhold til det månedlige forbrug.
- Information om, hvilke typer af lån det bedst kan betale sig at afdrage på først.
- Hvordan afvikler jeg bedst mit lån – f.eks. i form af en interaktiv beregner.
- Hvad gør jeg for at blive gældfri – hvor meget skal jeg afdrage med hver måned?
- Værd at vide, før du låner, hvad skal man tage sig i agt for, når man låner penge.
- Information om dyre forbrugslån: Hvad skal man passe på?
- Advarsler mod dyre forbrugslån: Forklaringer på, hvorfor det er ufornuftigt at optage et forbrugslån på grund af et ønske om rejser eller materielle ting. Forklar fordele ved at spare op i stedet.
- Information om, hvad det vil sige at købe på afbetaling, f.eks. L'EASY. Hvad er farerne? Hvor meget betaler men rent faktisk?
- Hvad betyder renter og ÅOP etc.?
- Hvad skal jeg forberede mig på, før jeg går i banken og spørger om et lån? Med specifik info om, hvad man skal være opmærksom på ved forskellige typer af lån: Forbrugslån, andelsboliglån, lån til ejerbolig, billån, lån til rejser etc.
- Generelle nyheder vedrørende boligmarkedet til boligejere. Information om den nyeste udvikling på boligmarkedet. Det er generelt svært at følge med i dette for menigmand.
- Insolvens – hvad er det?
- Hvordan kommer jeg ud af RKI?
- Redskaber til at styre sin økonomi – hvad gør man konkret.
- Hvordan får jeg en gældssanering?

Interaktiv beregner

Flere interviewpersoner efterlyser interaktive beregnere på en hjemmeside om gæld og økonomi. Beregnere som dem, man kan finde på f.eks. bankers hjemmesider, hvor man kan indtaste personlige oplysninger og få at vide, hvor meget man kan låne til køb af en bolig. Men omvendt! En god interaktiv beregner skal ikke fortælle dig, hvor meget du kan låne. Den skal tværtimod fortælle dig, 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 få samlet dine lån ét sted, hvilke renteaftaler kan du få andre steder osv.

En 26-årig kvinde efterlyser en interaktiv beregner, hvori man kan indtaste alle sine økonomiske oplysninger; indkomst, lån og låntyper, hvor meget man afdrager på de forskellige lån, øvrige 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:



"Det kan f.eks. være, hvor meget skal jeg afdrage hver måned, hvis jeg vil være gældfri dér og dér. Man skal kunne se sit lån i banken og sammenligne med andre lån. Der måtte gerne være en "Alert-funktion", der sagde, at man sagtens kunne betale mere af hver måned. Den skal derfor også kunne udregne, hvad man kan undvære i sit månedlige budget".

På baggrund af oplysningerne, man har indtastet, efterlyser hun en mulighed for at booke et møde med en uvildig gældsrådgiver:

"Ud fra mine indtastninger skal jeg så tilbydes en personlig snak. Det skal være muligt direkte i forlængelse heraf at booke tid i en online-kalender med en bekræftelse pr. e-mail, der også beskriver, hvilke papirer man skal have med til sådan et møde. Det vil være ideelt, hvis rådgiverne kommer på hjemmebesøg, for det føles altså mere rart og trygt at tale om sine økonomiske problemer hjemme hos sig selv – så er der heller ikke nogen papirer, man har glemt at få med" (kvinde, 26 år, Sjælland, lejebolig).



10. Hvornår er der behov for rådgivning?

Der er forskel på det oplevede behov for rådgivning i interviewpersonernes nuværende situation, hvor deres økonomi er udfordret, og det behov for rådgivning, som interviewpersonerne har oplevet forud for deres dårlige økonomiske situation. Desuden efterlyses der rådgivning, når ens livssituation ændrer sig radikalt.

Generelt behov for hjælp til budgetplanlægning

Generelt oplever de interviewede et behov for hjælp til budgetplanlægning - både *før* og *efter*, at økonomien begynder at sejle. For en af grundene til, at den sejler er, at der ikke er blevet lagt budget.

Mange lægger dog budget, men kun for deres faste udgifter. Det resterende rådighedsbeløb har ganske få overblik over, hvordan de bruger.

En interviewperson har fået lagt budget af og i samarbejde med banken, og flere kan sagtens en mulighed i, at banken hjælper til med dette. For der er også behov for, at der følges op på, om budgettet overholdes. At overholde budgettet er nemlig ikke noget, der ligger naturligt blandt personerne i undersøgelsen.

Behov for rådgivning, før det går galt

"Jeg ville først og fremmest søge information og rådgivning i banken, hvis der er behov" (kvinde, 43 år, Jylland, frygter tvangsauktion).

Og det er den generelle holdning blandt personerne i undersøgelsen. De fleste peger på banken som det første (og enkelte som det eneste sted), de ville henvende sig for at få rådgivning om deres økonomi på det tidspunkt, hvor det endnu ikke er gået galt, og forholdet til banken er intakt og positivt. En anden interviewperson fortæller følgende herom:

"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" (kvinde, 26 år, Sjælland, lejebolig).

Optimal vejledning fra bankens side, mener de gældsatte, er:

- Uvildig rådgivning. Bankens primære og fornemmeste opgave bør være at rådgive frem for at tænke på egen vinding.
- At banken har indsigt i og forståelse for den enkeltes særlige livssituation, f.eks. livet som studerende eller børnefamilie. Der skal også være forståelse for en ændret livssituation f.eks. forårsaget af depression, sygdom, skilsmisse eller firing.
- At banken har et menneskeligt ansigt – er omsorgsfuld og venligt indstillet. Det skal være en positiv oplevelse af gå i banken, banken skal ikke give én dårlig samvittighed, men aktivt hjælpe med at lægge en god slagplan.
- Tæt kontakt med en bankrådgiver – face to face kontakt.

Men hvornår mener de gældsatte, så, at der er behov for rådgivning fra banken?

Generelt efterlyser de mere og bedre rådgivning i de situationer, hvor man ønsker at optage et lån. Interviewpersonerne efterlyser, at bankerne råder dem om fordele og ulemper ved alle typer af lån – alt lige fra forbrugslån, over billån, forhøjelse af kassekreditter til boliglån. De ønsker i lånesituationen rådgivning om, hvad der bedst kan svare sig for den enkelte kunde. Og de mener, det er helt væsentligt, at man kan



stole på, at banken ikke som sin primære opgave sørger for at sikre bankens indtjening med tilbud om forskellige lån etc.

Mange af de gældsatte i undersøgelsen ser ikke sig selv som skyldige i deres økonomiske katterpine, men deres økonomisk katterpine skyldes, at de netop ikke har fået den type rådgivning, da de selv lånte penge i banken. De fleste havde en nærmest blind tillid til, at deres bankrådgivere ville råde dem bedst muligt og sige fra, hvis banken kunne se, at det var ufornuftigt at tage et bestemt lån eller urealistisk, at det pågældende lån kunne blive betalt tilbage set i forhold til den enkeltes økonomiske situation. Alle havde desuden en forventning om, at deres bank ville træde til som vagthund og sige "STOP", før de kom fuldstændig på økonomisk glatis. Men mange har f.eks. ikke aftalt en afdragsordning i forbindelse med lån, de har taget, og er først begyndt at afdrage mange år efter. Det har resulteret i ekstra mange renter på lånet. Flere har også oplevet, at de har kunnet overtrække deres kreditkort og kassekreditter med meget høje beløb i lange perioder uden, at banken sagde noget til det.

De gældsatte efterlyser således, at bankerne bliver bedre til at hive fat i kunderne. Samtidig synes de, at der er behov for, at banken træder i karakter og siger fra, før det lykkes kunderne at ophobe en masse ufornuftig gæld, som f.eks. forbrugslån og kassekreditter, som bruges på ufornuftige ting som rejser og tøj eller til at dække et generelt overforbrug. De gældsatte mener, at banken har et særligt ansvar for at sætte ind og foreslå en plan for at komme ud af gældsætningen, før det er for sent, og den enkelte mister overblikket. Det vil sige, at de efterlyser en tættere dialog med banken omkring privatøkonomiske forhold samt en mere striks holdning til den enkelte kundes ønske om "ufornuftige" lån. En sådan ageren fra banken, mener stort set alle, kunne have forebygget deres gældsophobning. For banken opleves som den eneste instans, der reelt kan skride ind over for et økonomisk glatføre. Banker kan vælge at smække pengekasen i, og så er man nødt til at lytte. Og det, mener de, at der er behov for, at bankerne tør at gøre. Og de synes, at det er vigtigt, at det er en fælles strategi for alle banker, for mange har oplevet et nej, og er så efterfølgende skiftet til en mere fleksibel bank, der har ladet dem gøre, hvad de ville.

Interviewpersonerne har først tænkt på at opsøge andre rådgivere end deres bank *efter*, at deres økonomi er begyndt at kuldsejle. Der er behov for rådgivning, *før* det kommer så langt ud. Banker er den eneste, der kan gøre dette. For som en ung kvinde fortæller det: *"Banken er de eneste, der kan få mig til at lytte, fordi de har magten til at lukke kassen i"* (kvinde, 26 år, Sjælland, lejebolig).

Behov for rådgivning, når livssituationen ændrer sig radikalt

Interviewpersonerne, der har oplevet radikale ændringer i deres livssituation som f.eks. firing, skilsmisse, sygdom eller konkurs, oplevede et behov for akut og aktiv rådgivning, da deres situation ændrede sig. Men her er banken ikke automatisk den, man vil vende sig til efter rådgivning. For mange er bange for, hvad der kan ske, hvis banken opdager et eventuelt voldsomt fald i indkomsten – det er vigtigt at holde facaden over for banken.

Men der er behov for rådgivning, når der indtræffer nogle radikale livsændringer. For det er i sådanne situationer med en reduceret indkomst, at mange i undersøgelsen er begyndt at optage dyre lån uden for bankregi eller at misbruge kreditterne på deres forskellige kreditkort for at kunne opretholde afdragene på deres banklån og terminer.

En mand fortæller f.eks.:

"Jeg skulle have haft hjælp, da jeg blev arbejdsløs, og min indtægt ændrede sig. Jeg gik til kommunen, men ydelsescentret sendte mig til jobcentret, som nærmest krævede, at jeg stiftede gæld, før jeg kunne få hjælp (re: han brugte derfor kreditten på sit MasterCard på 80.000 kr.). Banken blev nærmest tvunget til at hjælpe"



mig. Jeg havde overtrukket min anden kredit på 15.000 kr. med 15.000 kr., så de blev nødt til at lave det om til et lån på 30.000 kr.” (mand, 27 år, Sjælland, midt i tvangsauktion).

En kvinde mener f.eks., at banken bør træde til, når deres kunders økonomiske mønstre ændrer sig. Hun vurderer, at det kunne gøres på følgende måde: *”Jeg har et Visa Electron Kort. Hvis man pludselig ser, at mine vaner ændrer sig, kunne det poppe op på bankens skærm: ”Hvad sker der?” Hvis du altid har handlet i Magasin og pludselig handler i Netto, så er der jo noget galt” (kvinde, 43 år, Jylland, frygter tvangsauktion).*

De gældssatte ønsker, at bankerne er opmærksomme på skift i deres livssituation. Banken må gerne henvende sig uopfordret, når der sker et skift, og/eller når de misser et afdrag første gang. Det er ekstremt vigtigt, at banken tager kontakt, mens kontakten er god og dialogen åben, ellers bliver det hurtigt for sent. For så afvises og undgås al kontakt med banken på grund af f.eks. pinlighed, dårlig samvittighed og en oplevelse af, at det er ydmygende at have en udfordret økonomi. De gældsramte i undersøgelsen mener, at det i situationer, hvor banken griber ind, er afgørende for succes og forebyggelse af større gældsophobning, at banken rådgiver helt uvildigt, det vil sige med *deres* situation og ikke bankens egen vinding in mente.

Behov for rådgivning, efter at det er gået galt

”Men det sværeste er at overbevise dig selv om, at du har brug for hjælp” (mand, 48 år Jylland, ejerbolig).

Det er generelt holdningen blandt interviewpersonerne. Det er svært selv at indse og acceptere, at man har brug for hjælp. Og det er en vigtig betragtning i undersøgelsen, at det opleves som ekstremt svært selv at opsøge hjælp til at få styr på sin økonomi. For det første er oplevelsen af, at det er pinligt og ydmygende med at til at blokere for at opsøge hjælp. For det andet har mange svært ved at indse, at de har brug for hjælp. De tager gældsskyklapperne på og forsøger at fortrænge deres økonomiske problemer.

En kvinde fortæller, at hun burde have søgt hjælp til sin økonomi for flere år siden, men hun havde ikke overskud det det. Hun følte selv, at hun havde styr på tingene:

”Jeg skulle have søgt rådgivning for lang tid siden. Men jeg følte også afmagt og flovhed. Men jeg valgte at lægge låg på, og så ville det måske gå væk. Det var kun, når jeg så mine årsopgørelser, at jeg blev virkelig dårlig” (kvinde, 43 år, Jylland, ejerbolig).

De personer i undersøgelsen, der har det allersværest økonomisk, har i dag brug for hjælp til, hvordan de får styr på deres økonomi igen. For det kan de hverken overskue eller magte selv at tage hånd om.

En 33-årig kvinde fra Sjælland, der frygter en tvangsauktion, fortæller, at hun i dag har brug for rådgivning om og ikke mindst hjælp til at få lavet nogle aftaler med sine kreditorer. Hun har brug for information om, hvorvidt hun skal betale sine regninger og rykkere, eller om det bedre kan betale sig, at hun ophører med at betale, de rykkere hun modtager. Skal hun lade sig registrere i RKI, og hvad indebærer det? Hvad vil der ske med hensyn til fogedretten osv.? Det vil sige information om, hvad hun kan forvente af en forestående tvangsauktion; hvordan ser processen ud, og hvad skal hun gøre/ikke gøre i den forbindelse?

De fleste aner ikke, hvor de skal henvende sig for at få hjælp. En mand, der frygter tvangsauktion fortæller f.eks.:

”Vi har ikke vidst, hvor vi skulle henvende os. Det skulle i hvert fald ikke være hos banken. Hvis kommunen havde en form for økonomisk rådgivning, ville jeg måske være gået derhen. Jeg ved, at Forbrugerstyrelsen har noget, men det er først for nylig, jeg er blevet opmærksom på det. Men jeg ville ikke tage langt væk for at få rådgivning” (mand, 48 år, Jylland, ejerbolig).



Mange har flere gange forsøgt at finde forskellige typer af rådgivning, f.eks. hos Forbrugerrådet. Dem, der har fået rådgivning herfra, oplever den som god, mens en dog helt har opgivet at få hjælp herfra på grund af for lang ventetid: *"Jeg havde ikke råd eller tid til at vente flere måneder"*, fortæller en 43-årig kvinde fra Jylland, der bor i ejerbolig og frygter en tvangsauktion af sin bolig.

Andre har via internettet forsøgt at finde hjælp andre steder f.eks. hos gældsrådgivere eller revisorer. Mange har desuden ledt efter rådgiverne fra Luksusfælden på internettet. Kun en enkelt interviewperson bruger en privat gældsrådgiver (gæld.com). Årsagen til, at der ikke er flere, der benytter rådgivende instanser, er udgifterne hertil. Det er simpelthen for dyrt.

Behov for rådgivning i forbindelse med en tvangsauktion

De personer i undersøgelsen, der på en eller anden har været i berøring med en tvangsauktion, har for de flestes vedkommende bevidst fravalgt ikke at engagere sig i processen vedrørende tvangsauktionen. Når det kom dertil, havde de fleste allerede givet op og forliget sig med, at de ikke kunne gøre mere for at beholde deres bolig. Derfor opsøges der ikke information om processen omkring tvangsauktion. Den enkelte vælger at lade processen køre henover hovedet på sig.

Det hænger formentlig sammen med den bankfobi, der tidligere er blevet beskrevet. Den medvirker generelt til at gøre personerne i undersøgelsen stærkt passive og handlingslammede, når det handler om at søge information om og rådgivning om deres økonomi hos f.eks. banker eller kreditforeninger. Jo større problemer, jo større passivitet og handlingslammelse. For konfrontationen opleves som langt mere frygtindgydende end uvisheden. Det er en kvinde et godt eksempel på. Hun vidste f.eks. først, at hendes hus var blevet solgt på tvangsauktion, da hun læste om det i avisen. Efter at hun var fraflyttet sit hus, tog hun på intet tidspunkt kontakt til hverken sin bank eller kreditforening. Hun husker ikke, at de tog kontakt til hende.

Det peger kraftigt på, at det derfor er afgørende, at der modtages rådgivning, før økonomien kuldsejler så voldsomt, at der ikke er en anden udvej end at lade sin bolig gå på tvangsauktion. Det betyder, at den enkelte skal fanges, når han eller hun allerførste gang begynder at få problemer med at betale en termin. Her skal den enkelte ikke kontaktes via breve eller e-mails, men personligt med henblik på en personlig samtale med deres bank og/eller realkreditinstitut. I denne samtale skal den enkelte rådgives om, hvordan han eller hun tackler de pågældende økonomiske problemer. Desuden skal den enkelte informeres om, hvad det er muligt at gøre for at undgå en tvangsauktion. En 52-årig kvinde fra Sjælland, der har oplevet en tvangsauktion af sit hus, fortæller i den sammenhæng: *"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"*.

Kvinden har som de fleste andre, der står overfor, midt i eller har oplevet en tvangsauktion, hverken haft kontakt til sin bank eller kreditforeningen forud for, undervejs eller efter forløbet med en tvangsauktion. Hun har slet ikke opsøgt sin bank, som hun skiftede til, da hun flyttede ud af huset: *"De har jo ikke været inde over huset"*. Hun har aldrig talt med nogen i sin nye bank, fordi hun havde en gammel konto, som hun genåbnede. Hun har ingen lån i banken, kun sin lønkonto og betalingservice. Banken har heller ikke kontaktet hende. Hun har heller ikke opsøgt sin kreditforening. Hun har bare ladet tingene ske hen over hovedet på hende. I dag tænker hun dog følgende: *"Men nu tror jeg, at jeg vil henvende mig til banken og måske også kreditforeningen. Der skal jo ske noget. Huset har ødelagt min økonomi, men jeg skal jo videre, men jeg har brug for at vide hvordan. I det hele taget burde jeg have taget mig af tingene, selvom jeg var flyttet, men det gjorde jeg ikke"*.

Den samme kvinde har for nyligt kontaktet Forbrugerrådets gældsrådgivning i håb om, at de kunne hjælpe hende med omstændighederne omkring tvangsauktionen. Om behovet for hjælp fortæller hun: *"På den ene*



side vil jeg bare have slettet lortet og starte på en frisk. Uanset, hvad jeg gør, kommer jeg aldrig til at eje noget. Og det er jeg heller ikke interesseret i. Hvis jeg får en afdragsordning, kommer det til at tage mange år. Det er de ting, der nu hænger i mit bagehoved”.

En mand, der har oplevet en konkurs med sin firma og efterfølgende fik solgt et hus på tvangsauktion, savnede information om konkursens eftervirkninger. Han havde f.eks. ikke nogen anelse om, at konkursen ville medføre en tvangsauktion af hans bolig. Han mener, at fogedretten burde have givet ham nogle bedre informationer. I forbindelse med konkursen og tvangsauktionen opsøgte han ikke selv information nogen steder - det havde han hverken overskud eller overblik til. Han oplevede slet ikke tvangsauktionen: *”Den 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 huset var blevet solgt, da jeg fik en henvendelse fra RKL om, at jeg nu var registreret med en tvangsauktion”* (mand, 57, Sjælland, tvangsauktion, frygter ny tvangsauktion).

En 27-årig, der står midt i en tvangsauktion, er stærkt uforstående overfor, hvorfor hans bank eller kreditforening ikke har hevet fat i ham på noget tidspunkt. Han har haft kolossalt meget brug for hjælp, men har ikke været i stand til selv at opsøge den. Han mener, at: *”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”* (mand, 27, Sjælland, midt i tvangsauktion).

Den samme mand efterlyser hjælp og information fra kommunen, når man står overfor en tvangsauktion. Især efterlyser han, at kommunen tager kontakt til ham og hjælper med at anviser en ny bolig, når tvangsauktionen gør ham boligløs. Lige nu har han ingen anelse om, hvad der skal ske, når lejligheden er blevet solgt:

”Kommunen burde også informere noget mere om, hvad der sker, når jeg ikke længere kan bo i lejligheden. Jeg har søgt bolighenvisning, men blev afvist, da lejligheden ikke var til salg, og jeg ikke var nødlidende. Så fandt jeg ud af på nettet, at jeg skulle lade være at betale ejendomsskat. Så det gjorde jeg ikke, så blev jeg anerkendt nødlidende ejendom og får vel nu bolighenvisning. Jeg betalte rykkeren, fordi ellers ville kommunen have sendt ejendommen på tvang. Banker er ikke uvildige, men det havde jeg så forventet at finde på kommunen. Det må være en kommunal opgave at tilbyde hjælp til nogle i min situation” (mand, 27 år, Sjælland, midt i tvangsauktion).



11. Relevante indsatser og ideel rådgivning

I undersøgelsen foreslår interviewpersonerne generelt to typer af rådgivning i forbindelse med gæld og gældsproblemer: En forebyggende indsats i form af generel ungdomsoplysning samt en akut og uvildig rådgivningsinstans.

Ideelle typer af rådgivning

Den mest optimale form for rådgivning er uvildig med stort U. Det er lige så vigtigt, at rådgivningen er personlig. Det uddybes nærmere nedenfor. Men først er det på sin plads at beskrive, hvorfra mange får deres inspiration til, hvad de oplever som den optimale form for uvildig rådgivning.

Inspiration fra Luksusfælden

"Der 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" (mand, 41 år, Sjælland, frygter tvangsauktion).

Inspireret af TV3's forbrugerprogram, Luksusfælden, efterspørger mere end halvdelen af de interviewede uopfordret en lignende type rådgivning, når de bliver bedt om at vurdere, hvilken type rådgivning de selv kunne have gavn af. Flere følger slavisk programmet, en enkelt har sågar optaget alle sæsoner. Mange har lært af en masse af Luksusfælden om at styre deres økonomi. Det, flest har udledt viden om og forsøgt at integrere i forhold til deres egen økonomi, er at lægge budget og gemme boner. En kvindelig interviewperson ser Luksusfælden indimellem og kan sagtens identificere sig med personerne. Hun har blandt andet lært, at man skal følge sit budget slavisk. Det har også været årsag til, at hun har fået styr på sine papirer. Og der er da tips i udsendelserne, som hun gør til sine egne: *"Det er blandt andet en øjenåbner, at man bruger tid på at lave regnskab og gemme boner, så man kan se, hvad det egentlig er, man bruger sine penge på. Det har gjort mig til en mere bevidst forbruger"* (kvinde, 43 år, Jylland, ejerbolig).

Ligeledes har Luksusfælden hjulpet flere til at bryde tabuet om deres husstands økonomi overfor deres partner, fordi de har lært, at det er nødvendigt, at man i fællesskab gør en indsats for at styre økonomien i en sund retning. Flere har derfor med programmet i ryggen turde at italesætte deres partners overforbrug. En kvinde kan f.eks. sagtens identificere sig med personerne i Luksusfælden: *"Man ser tit, når manden er lidt væk, så sidder konen og græder og har ondt i maven, fordi hun ikke har styr på tingene. Det er ligesom mig"*. Hun har lært meget af programmet og har blandt andet lånt en bog, som er skrevet af en af rådgiverne. Hun overvejede også at kontakte rådgiveren fra programmet: *"Men han driver jo forretning, så det ville jeg ikke"*. (kvinde, 33 år, Sjælland, frygter tvangsauktion).

Hvem kan være troværdig som uvildig rådgiver

Der er bred enighed om, at ens bankrådgiver ikke kan fungere som uvildig rådgiver. Det ville dog være det optimale, idet de fleste ikke kan komme i tanke om andre steder, hvor de potentielt kan få økonomisk hjælp og rådgivning.

Uvildigheden kan kun repræsenteres af en statslig, uafhængig eller kommunal instans. Det mener alle interviewpersoner. En kvinde foreslår f.eks., at der i alle kommuner etableres en kommunal service à la Borgerservice, men med fokus på rådgivning om økonomi: *"Et Økonomiecenter. Her kunne man komme ned med sine papirer, ligesom hos Borgerservice"* (kvinde, 26 år, Sjælland, lejebolig). En anden kvinde foretrækker en kommunal løsning, fordi det er et: *"Spørgsmål om værdighed. Jeg ville dukke mig, hvis jeg*



mødte nogen, jeg kendte der (re: Forbrugerrådets gældsrådgivning i Esbjerg). Der er mere legitimt at være på kommunen. Tror man kunne redde nogen på bundlinjen med kommunal rådgivning” (kvinde, 43 år, Jylland, frygter tvangsauktion).

En 28-årig kvinde mener, at der burde findes en folder hos kommunen omkring gæld: *”Man burde kunne gå op på kommunen og finde folderen ”Gældssat – hvordan kommer jeg videre”. Helt ærligt, den burde findes – og det gør den ikke!”*

De fleste hælder dog uden tvivl til en eller flere statslige eller offentlige afsendere som de mest troværdige og kompetente afsendere af uvildig rådgivning om gæld og gældsproblemer, herunder også af rådgivning vedrørende tvangsauktioner. En mand fortæller f.eks.: *”Det er svært at finde nogen at stole på. Men der er let at stole på en statslig eller offentlig instans, f.eks. Finanstilsynet eller Forbrugerrådet”* (mand, 41 år, Sjælland, ejerbolig, frygter tvangsauktion). De få personer, der kender eller selv har benyttet Forbrugerrådets gældsrådgivning, synes, at det er en god løsning og en rigtig god afsender. De færreste har dog hørt om denne mulighed. En kvinde, som kontaktede Forbrugerrådet en dag, hvor hun var grædefærdig på grund af sin økonomiske situation, fortæller følgende om motivationen for at kontakte rådet:

”Jeg vil helst ikke have, at livet skal blive ved med at være sådan her. Forbrugerrådet er rigtig godt, fordi man ved, de har forstand på tingene, og de er ikke ude på at misbruge dig. Det optimale fremover er helt sikkert Forbrugerrådets rådgivning. Jeg satser på, at de vil kontakte kreditorerne, eller også ved de, hvad vi skal gøre. De er der for at hjælpe os” (kvinde, 33 år, Sjælland, frygter tvangsauktion).

Selvom uvildig gældsrådgivning opleves som den optimale type rådgivning til gældsramte danskere, er der én overvejende forhindring forbundet med denne service. Og den er geografisk. Meget få er villige til at bruge mere end 30 minutters rejsetid til og fra en rådgivningsinstans. Heller ikke hvis de fik refundereret deres rejseomkostninger, ville ret mange rejse langt efter hjælpen. Derfor er der bred enighed om, at økonomisk rådgivning bør være tilgængeligt i enhver større by. Eller også skal det være muligt at få et hjemmebesøg af en gældsrådgiver.

Andre troværdige afsendere

Udover Forbrugerrådet nævnes Forbrugerstyrelsen, Finanstilsynet og Finansrådet som relevante, kompetente og ikke mindst uvildige afsendere af en mulig rådgivningsindsats. Det er af såvel en personlig gældsrådgivning som en informationsindsats i form af f.eks. en hjemmeside. Det er dog vigtigt at påpege, at de færreste af de gældsramte ved præcis, hvilke instanser der har hvilke arbejds- og indsatsområder, og mange skelner ikke mellem f.eks. Forbrugerrådet og Forbrugerstyrelsen. De to instanser opleves som en og samme ting. En tolkning er, at flere netop nævner disse råd og styrelser, fordi de umiddelbart lyder troværdige og uvildige i deres ører. Under alle omstændigheder er det formentlig de eneste instanser, de kender, som de finder relevante i en gældsorienteret sammenhæng. Andre afsendere kan formentlig sagtens blive opfattet som lige så troværdige og relevante, hvis bare de opfylder kriteriet om uvildighed.

En eventuel hjemmeside og rådgivningsindsats skal helst være styret af en statslig eller uafhængig instans, men det afgørende er, at afsenderen er uvildig. Artiklerne på en hjemmeside såvel som en personlig rådgivningsinstans skal være repræsenteret af pålidelige eksperter som f.eks. økonomer, jurister, revisorer eller tidligere bankansatte. Det er afgørende, at banker på ingen måde er repræsenteret, derfor skal det være tidligere bankansatte.

Krav til en ideel rådgivning

Samlet set er der bred enighed om, at den eneste og mest ideelle form for gældsrådgivning er personlig rådgivning, face to face. Derudover er der forskellige krav til en sådan rådgivningsinstans, som skal være opfyldte for, at personerne i målgrupperne vil benytte sig af den. Den skal være karakteriseret ved, at den er:



- Uvildig – og gerne en smule autoritær i sit udtryk. Personerne i målgruppen er meget autoritetstro og stoler på eksperter.
- Statslig eller uafhængig (fortrinsvis) eller kommunal (som alternativ).
- Gratis - som gældsramt har man netop ikke råd til at betale for hjælp og rådgivning. En kvinde fortæller: *"Det lyder dyrt at få hjælp til at styre sin økonomi. Hvis jeg skal have hjælp, skal den være gratis. Jeg har jo ikke nogen penge og har ikke læst til at optage mere gæld for at kunne få hjælp til at styre min gæld!"* (kvinde, 26 år, Sjælland, lejebolig).
- Geografisk tilgængelig tæt på ens bopæl – maksimalt 30 minutters rejsetid hver vej.
- Anonym og tryk. Optimalt foregår rådgivningen hjemme hos en selv. Det er mere trygt og rart taget følelserne af ydmygelse og pinlighed i betragtning. En 25-årig mand beskriver, at det f.eks. kunne være: *"Et task force, som kunne rykke ud til folk"*.
- Lettilgængelig. Det skal være muligt at booke tider online, mener de fleste, mens en del også gerne vil kunne ringe og booke en tid.
- Hurtig til at hjælpe. Der skal ikke være lang ventetid, ingen venteliste. Man skal maksimalt vente et par uger. Når hjælpen (endelig opsøges), skal den komme så hurtigt, at motivationen ikke forsvinder igen.
- Positiv, imødekommende og forstående. Det betyder, at tonen, når man henvender sig, skal være ekstremt positiv, imødekommende og forstående. Når man har brudt sine egne barrierer ned og (endelig) taget kontakt, skal man opleve, at man reelt kan få hjælp, og at man ikke bliver mødt med anklager eller kritik, for som en person siger: *"Der er behov for, at der er nogen, der tager fat i folk på en rar måde. For det sker ikke nu. Man bliver syltet fuldstændig, også på kommunen. Der er man et sort får"*.
- Indstillet på at følge op. Det er ikke tilstrækkeligt med ét møde. Der er behov for, at man føler, at man bliver fulgt til dørs, indtil der er lagt en løsningsorienteret plan for fremtiden.
- I stand til og ikke bange for at rådgive om, hvordan man ændrer sine forbrugsvaner. Ligesom i Luksusfælden, hvor en husstands forbrug går efter i sømmene.
- Markedsført tilstrækkeligt – på en måde, der også sikrer, at afsenderen fremstår som kendt, troværdigt og uvildig. Der er behov for en større oplysningskampagne om et eventuelt tiltag. Det skal ud via så mange kanaler som muligt for at få fat i folk. Det kan være i form af bannere på hjemmesider, kampagner i fjernsynet, nyheder og aviser. Men især på internettet – for det er der, folk kan nås i dag. Det vurderer stort set alle de gældsramte i undersøgelsen. Reklamer på bankers hjemmesider foreslås også.



Behov for ungdomsoplysning/folkeoplysning

"Sådan 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" (kvinde, 28 år, Sjælland, tvangsauktion).

Den holdning er kvinden ikke alene om at have. Baseret på deres egne erfaringer foreslår faktisk stort set alle interviewpersoner en forebyggende indsats i form af generel økonomisk oplysning og rådgivning til unge. En 22-årig kvinde foreslår det følgende set ud fra sine egne erfaringer:

"Det ville helt klart være godt, fik man f.eks. sørgede for, at de unge fik undervisning i privatøkonomi og samfundsforhold omkring økonomi i afgangsklasserne. Mange får f.eks. et chok, når det går op dem, hvad det koster at købe mad. Og jeg ved fra venner, at de ikke har en anelse om, hvad det koster. Det ville også være en god ide, at undervise om f.eks. A-kasser og efterløn. Jeg vidste jo f.eks. ikke, at jeg skulle betale tv-licens. Og der gik også lang tid, før jeg fandt ud af, at jeg skulle have nogle forsikringer. Man kunne også indføre noget undervisning på ungdomsuddannelserne i den slags" (kvinde, 22 år, Jylland, lejebolig).

En sådan indsats bør finde sted i uddannelsesmæssigt regi, f.eks. på det afsluttende år på en ungdomsuddannelse. At interviewpersonerne ser et stort behov for en ungeindsats hænger for de flestes vedkommende sammen med, at kimen til deres egen negative gældsspiral blev anlagt allerede i deres ungdom og tidligere voksenår. En 26-årig kvinde påpeger, at der er behov for et teorikursus i økonomi til unge, for: *"Økonomi er jo lige så farligt som at køre bil – og for at køre bil skal man have et teorikursus!"*. En ung mand på 25 år mener, at der bør iværksættes målrettede kampagner til unge på ungdomsuddannelser. For man skal have fat i de unge, før de udvikler dyre forbrugsvaner. Det skal sikres, at unge får en realistisk opfattelse af, hvad det vil sige at have og at låne penge. De skal lære at tænke på fremtiden (mand, 25 år, Sjælland, boligløs).

Generelt er der stor tilslutning til at indføre decideret undervisning i privatøkonomi og gældsoptagelse på ungdomsuddannelser, det vil sige i forbindelse med eller forlængelse af, at unge mennesker flytter hjemmefra. Det er måske derfor mest relevant med en sådan form for undervisning på det sidste år af en ungdomsuddannelse. Det kan være decideret undervisning i form af et obligatorisk fag, eventuelt i kombination med foredrag med gældseksperter, bankrådgivere eller måske endda unge, der har sat sig selv i vanskelige økonomiske situationer, fordi de ikke havde nogen viden om økonomi, før de flyttede hjemmefra. En ung foreslår f.eks., at: *"Man kunne også sende unge ud, der selv har prøvet at ende i gældsfælder til at tale med de unge – ligesom tidligere narkomaner, der advarer mod stofmisbrug"* (mand, 25 år, Sjælland, boligløs).

En 26-årig kvinde fortæller f.eks., at hun meget gerne ville have haft noget mere viden om økonomi, mens hun var teenager. Før hun flyttede hjemmefra, havde hun intet kendskab til, hvilke faste udgifter man har som voksen; f.eks. husleje, licens, telefonregning, etc. Hun efterlyser et "Flyt hjemmefra"-fag på ungdomsuddannelserne. Hun mener, at det vil være aktuelt at undervise de unge i økonomi og budgetplanlægning, når de begynder at få SU og selv får penge at bestemme over. Sådan et tiltag, mener hun, kunne komme fra SU-styrelsen eller blive styret af studievejledere på ungdomsuddannelserne. Det bør være et obligatorisk fag eller måske en obligatorisk emneuge. Da hun selv lånte penge første gang, tænkte hun ikke på, at hun skulle betale dem tilbage. Det forbandt hun med en anden livssituation engang langt ude i fremtiden, hvor hun havde et fast arbejde. Hun ville gerne have haft viden om, at hun skulle afdrage, hvor meget og hvor længe. Hun mener, at *"De unge skal lære at leve et liv, hvor de tænker på fremtiden"* (kvinde, 26 år, Sjælland, lejebolig).



En 43-årig kvinde påpeger i den sammenhæng, at det: *"Vil være fantastisk, hvis man på en eller anden måde kunne lære de unge at gebærde sig i den økonomiske verden, inden de flytter hjemmefra. Man burde også fortælle dem, hvor man kan søge hjælp og vejledning, hvis det går galt"* (kvinde, 43 år, Jylland, ejerbolig). Det er samtidig vigtigt, at bankerne udviser større ansvarlighed overfor unge mennesker. For som en interviewpersoner påpeger det, så: *"Aner de unge ikke, hvad det koster at leve, ej heller at lægge et budget. Bankerne giver dem bare et Dankort, når de fylder 18. Der burde være en lov om, at de også skulle rådgive dem"* (kvinde, 29 år, Jylland, lejebolig).

Konkret indhold i en ungdomsoplysningsindsats

"Første gang jeg fik en elregning, græd jeg i telefonen til min far, at det var urimeligt at jeg skulle betale for el. Han sagde, hvorfor tror du jeg altid sagde, du skulle slukke lyset" (kvinde, 43 år, Jylland, frygter tvangsauktion).

"Det vil være en god idé at lære unge noget om privatøkonomi og samfundshold: De aner jo ikke noget om skat, at søge arbejde, sørge for komme i A-kasse og fagforening m.m. Det burde styrkes i undervisningen" (mand, 48 år, Jylland, frygter tvangsauktion).

En ungeoplysningsindsats bør indeholde information om, hvilke udgifter man har, når man flytter hjemmefra. Derudover bør den rumme information om gæld og gældsoptagelse; hvad skal man tage sig agt for, når man ønsker at låne penge? Samlet bør en oplysningsindsats rumme information om udgifter til:

- Fagforening
- A-kasser
- Forsikringer
- Licens
- El, gas, varme
- Telefonregning
- Internet
- Fritidsaktiviteter
- Forbrug
- Andre udgifter

Derudover bør en ungeindsats indeholde information om:

- Hvorfor det er bedre at spare op frem for at låne penge.
- Optagelse af lån: Kassekreditter, boliglån, forbrugslån, billån etc. Hvad skal man være opmærksom på i forhold til f.eks. renter, ÅOP, afdragsperioden etc.? Mange efterlyser advarsler med hurtige forbrugslån.
- Hvordan man lægger budget, og hvorfor er det en god idé at gøre
- Omkostninger til at flytte hjemmefra
- Hvordan kan man bruge banken og beskrivelse af bankens manglende uvildighed
- Hvor kan man få hjælp til at styre sin økonomi, før og hvis det går galt – hvilke uvildige instanser findes der?
- Skat, selvangivelse, årsopgørelser etc. Hvordan sikrer man sig, at man betaler det rigtige i skat?



12. Generelt om gæld og gældsproblemer

I dette kapitel beskrives interviewpersonernes generelle associationer til gæld og gældsproblemer samt deres oplevelser med og vanskeligheder ved at tale med andre om deres gældsproblemer.

Generelle associationer til gæld og gældsproblemer

Når interviewpersonerne bliver bedt om at beskrive, hvad de forbinder med gæld og gældssatte danskere, går de første associationer automatisk til dem selv: De kan ikke se udover deres egen situation og tale generelt om gældsplagede danskere. Det er de følgende udsagn, som var de første i interviewene eksempler på:

"Det første jeg tænker på, når du siger gældsramte danskere, er UH! Min egen situation" (kvinde, 43 år, Jylland, frygter tvangsauktion).

"Vi er selv typiske gældsramte danskere. Deprimerede over, hvordan økonomien bare tynger og betyder alt for meget" (kvinde, 33 år, Sjælland, frygter tvangsauktion).

"Jeg har det i princippet ikke godt med, at gælden hænger over mit hoved. Hører hele tiden om folk, der er i krise, og det er jeg også. Jeg kunne have undgået det, men man er jo altid så pissebagklog" (kvinde, Sjælland, 52, tvangsauktion).

At tale om gæld med andre

"Jeg taler ikke om det med andre. Det er skamfuldt. Familien ved det godt, men det er ikke noget, vi har lange samtaler om. Jeg prøver at holde facaden. På et tidspunkt fik jeg besøg af noget familie fra USA. Jeg måtte tage et dyrt forbrugslån for at have råd til at have dem boende i en uge" (kvinde, 45 år, Fyn, lejebolig).

Det fortæller en kvinde, der bor alene med sine to børn i en lejebolig, og som tidligere har været igennem en tvangsauktion. Hendes udsagn opsummer ganske præcist, hvordan interviewpersonerne i undersøgelsen oplever deres liv som gældsramte: Det er pinligt, skamfuldt og ydmygende. *"Man er jo ikke stolt over det"*, fortæller en 52-årig mand fra Sjælland, der også har oplevet en tvangsauktion af sin bolig.

Derfor er deres privatøkonomi noget, interviewpersonerne kun sjældent eller aldrig drøfter i selskab med deres familie, venner eller bekendte. Som en mandlig interviewperson, der aldrig har talt med andre om sin kuldsejlede privatøkonomi, som blandt andet skyldes hans firmas konkurs, en tidligere tvangsauktion og en forestående tvangsauktion, udtrykker det: *"Hvorfor skal man belaste andre med det?"* (mand, Sjælland, 55 år, tvangsauktion).

En kvinde mener, at det eneste tabu, der efterhånden er tilbage i Danmark, er gæld, og hvor meget man skylder væk. Det er lige så tabubelagt som det at tale om sin indkomst (kvinde, 26 år, Sjælland, lejebolig).

De fleste interviewpersoner oplever det dog ud af de tre kategorier af relationer – familie, venner og bekendte – som langt lettest at tale med familiemedlemmer om deres gæld. Det betyder dog langt fra, at der er stor åbenhed overfor familien. Mange skjuler eller lyver for deres familie omkring det beløb, de skylder væk, og de typer af lån, de har optaget – særligt hvis det er forbrugslån med høje renter, som f.eks. tages for at dække et overforbrug eller en manglende evne til at betale regninger. En kvindelig interviewperson fortæller f.eks., at hun og hendes kæreste løj for deres omgangskreds, da de havde købt et stort fladskærms-tv hos L'EASY på afbetaling. De fortalte, at de havde erhvervet fjernsynet for penge, kæresten havde fået tilbage i skat. En anden kvinde fortæller følgende:



"Jeg har ingen veninder eller venner at snakke med. Min far har hjulpet mig før i tiden, men nu har vi ikke nogen. Mine svigerforældre har vi helt holdt det skjult for, for de vil ikke kunne forstå, at vi ikke har styr på noget som helst. Vi gider ikke plapre ud med vores problemer. Vi vil hellere have det hyggeligt og snakke om andre ting. Og så kender vi ikke nogen, der har de samme problemer. Jeg vil gerne have, at folk tror, jeg har styr på tingene" (kvinde, 33 år, Sjælland, frygter tvangsauktion).

Rationalet her handler blandt andet om, at man langt hellere vil gældssætte sig yderligere frem for at lade facaden krakelere. Først når filmen knækker totalt, og man er gældssat til op over begge ører og ikke kan se en vej ud af suppedasen, lægges kortene på bordet blandt de interviewpersoner, der har nået det punkt. Så er der ikke længere nogen grund til at lyve omkring deres økonomi. For når det kommer langt nok ud, overskygger apatien, opgivelsen og magtesløsheden de forskellige følelser af skam, ydmygelse og pinlighed, og så opleves det ikke længere som nødvendigt at holde sine gældsproblemer tæt ind til kroppen.

At tale med sin partner om gæld

Når det handler om at tale med sin kæreste eller ægtefælle om den fælles vanskelige privatøkonomiske situation, er der mange følelser på spil. En kvinde fortæller for eksempel: *"Vi snakker om det hele tiden – vores forhold er næsten blevet ødelagt af det"* (kvinde 33 år, Sjælland, lejebolig – men frygter tvangsauktion af et hus, som hun og hendes kæreste er fraflyttet).

En mandlig interviewperson supplerer udsagnet og fortæller følgende om hans og hans kones dialog om deres økonomi:

"Før i tiden var vi ikke særligt gode til at tale om penge. Men nu taler vi om det hele tiden. Det fylder utroligt meget, og der er ikke nogen af os, der har det godt. Vi taler om det med mine svigerforældre, men ellers taler vi ikke om det. Det er for flovt. Selvom vi har en udmærket indkomst, har vi ufatteligt høje udgifter. Vi drøfter heller ikke økonomi med vores børn, selvom de godt ved, at vi ikke har nogen penge" (mand, 48 år Jylland, ejerbolig).

En kvinde, der er gift med en mand fra Uganda, har kun fortalt ham om noget af sin gæld af frygt for, at han, hvis han kendte det fulde omfang af hendes gæld, vil gå fra hende. Manden kender derfor kun til hendes forbrugsgæld på omkring 60.000 kr., ikke til hendes SU-lån på omtrent 300.000 kr. Udover frygten for skilsmisse ønsker hun at skåne ham for sandheden om sin gæld, fordi hun ikke kan nænne at tage en masse drømme fra ham. Det er f.eks. i forhold til muligheden for at købe en bolig i Danmark eller Uganda og få styr på deres meget udfordrede økonomi. Hun opfatter sin studiegæld som *hendes* gæld og har ikke lyst til at involvere ham i den. Hverken ved give ham kendskab til den eller ved at deles om de fremtidige afdrag på hendes studiegæld. Når hun skal afdrage på studiegælden, er det hendes plan at holde det skjult for ham, at hun er begyndt at afdrage (kvinde, 26 år, Sjælland, lejebolig).

Men de fleste interviewpersoner taler med deres partner om deres gældsproblemer – også selvom det er hårdt.

For en mandlig interviewperson på 41 år fra Sjælland, der frygter en tvangsauktion, er problemet ikke, at han ikke kan tale med sin kone om deres gæld. Problemet består i, at hans kone ikke forstår, at det ender med en tvangsauktion af deres hus, hvis ikke hun gør en ekstraordinær indsats for at sætte sit forbrug ned:

"Min kone er finansminister herhjemme! Men hun tænker kun på lige nu og her. Vi sparer, men min kone bruger for mange penge. Det går galt for os, hvis hun ikke stopper med det. Hun køber f.eks. alt for meget tøj og bruger for mange penge på aktiviteter til vores børn".



Han holder øje selv med renter på forskellige hjemmesider og prøver at lave en plan for deres fremtidige økonomi, som bliver vanskeligt udfordret om nogle år, når de har opbrugt de 10 års afdragsfrihed på deres boliglån. Han synes ikke, at det er svært at tale med sin kone om deres gæld, for: *"Hvis det var svært for os at tale om, så var vi for længst gået fra hinanden!"*. Men det er svært for ham at få sin kone til at forstå, at de ikke har råd til ekstra fornøjelser. Han tjekker løbende deres konto og skælder sin kone ud, hvis han kan se, at hun har brugt for mange penge på unødige ting. Og han har svært ved at forstå, at hun ikke kan se det, især fordi hun slavisk følger med i TV3's forbrugerprogram, Luksusfælden, hvor hun netop ser par i samme båd som dem selv. Det vil sige par med svære økonomiske problemer, som f.eks. skyldes overforbrug og manglende fornuftighed omkring husstandens økonomi.



Anbefalinger



13. Anbefalinger til informationsindsatser

De gældsramte danskere i undersøgelsen efterlyser forskellige typer af informationsindsatser om gæld og gældshåndtering. Disse er opsummerede nedenfor i en række anbefalinger, der tager udgangspunkt i de gældsramtes ønsker til og opfattede behov for informationsindsatser.

Anbefaling 1: En hjemmeside om gæld og gældshåndtering suppleret med et tilbud om uvildig, gratis og personlig gældsrådgivning

I tilfælde af, at de gældsramte danskere i undersøgelsen skal søge information om gæld og gældsproblemer, er internettet det første (og for flere det eneste) sted, alle vil søge information herom. Derfor efterlyser flere en hjemmeside, hvorpå de kan finde målrettet information om håndtering af gæld og gældsproblemer. For alle de gældsramte er det vigtigt, at de kan finde meget person- og livssituationsspecifikke temaer og emner på en hjemmeside. Det vil sige emner, der berører dem direkte: Det kan f.eks. være:

- "Unge og gæld"
- "Børnefamilier med gæld"
- "Ophobning af stor forbrugsgæld"
- "Reduceret indkomst? Hvordan tackler du det uden at opbygge gæld"
- "Økonomiske vanskeligheder pga. sygdom"
- "Fyret – og hvad så?"
- "Konkurs – og hvad så?"
- "Problemer med din bank – hvad gør du?"
- "Hvordan får du en gældssanering"
- "Boligejere med gældproblemer"
- "Tvangsauktion – hvad gør jeg?". Herunder er følgende undertemaer relevante: "Frygter du en tvangsauktion af din bolig? Vi kan hjælpe" og "Er din bolig røget på tvangsauktion? Vi kan hjælpe".

På en hjemmeside ønsker alle de gældsramte at finde saglig information – helst i form af så lidt tekst som muligt. De efterlyser en hjemmeside med et lettilgængeligt sprog, hvor der ikke anvendes vanskelige ord og begreber. Det er vigtigt for de gældsramte, at tonen på en hjemmeside udtrykker en meget positiv, imødekommende og løsningsorienteret tilgang til gældsproblemer, for de gældsramte er vant til at møde negativitet, kritik og føler ofte, at de bliver talt ned til i forbindelse med deres gældsproblemer. Derfor er det essentielt, at en hjemmeside henvender sig bredt til alle gældsramte og normaliserer målgruppen ved at definere, at alle i princippet kan passe ind i den kategori. Ingen af gældsramte ser nemlig i sig selv som socialt udsatte. Tværtimod opfatter de sig selv som helt almindelige danskere.

Mange af de gældsramte ser helst, at hjemmesiden dukker op, når de gældsramte skriver disse eller kombinationer af disse søgeord i en søgemaskine (Google anvendes af alle): Gæld, gældshåndtering, gældsrådgivning/rådgivning gæld, gældssanering, tvangsauktion, fogedretten, hjælp til gæld, banklån, forbrugslån etc. Det vil sige, at hjemmesiden skal ligge øverst i søgeresultatet, når der søges på de forskellige ord og i princippet så mange ord som muligt, der har med gæld, gældsproblemer og låntagning at gøre.



En uvildig afsender er nødvendig

For at alle de gældsramte vil finde informationen på en hjemmeside om gæld og gældsproblemer troværdig og anvendelig, er det afgørende, at afsenderen er komplet uvildig. På hjemmesiden skal afsenderens uvildighed kraftigt understreges. Derudover ønsker alle de gældsramte, at en hjemmeside beskriver, hvilke personer der står bag. Det er vigtigt at beskrive, hvad der gør afsenderen fagligt kompetent til at udtale sig om gæld og gældsproblemer. En afsender må meget gerne være en i forvejen kendt og respekteret instans. De gældsramte nævner f.eks. Forbrugerrådet, Forbrugerstyrelsen, Finansrådet og Finanstilsynet som mulige troværdige afsendere. Det er dog væsentligt at bemærke, at stort set alle de gældsramte i undersøgelsen blander de forskellige styrelser og råd sammen, idet de ikke har en klar fornemmelse af, hvem der har hvilke ansvars- og indsatsområder.

Anvend cases på hjemmesiden

På en hjemmeside vil de fleste af de gældsramte gerne kunne læse personlige cases, via hvilke de kan spejle deres egen økonomiske situation – så de ikke føler sig så alene med deres gældsproblemer. For at de kan bruge case-historier til noget, ønsker de gældsramte, at forskellige cases rummer løsningsforslag til, hvordan man konkret kan håndtere forskellige udfordrede økonomiske situationer og komme videre på en god måde. Relevante cases er, ifølge de gældsramte, afhængige af deres personspecifikke situation. Det er vigtigt for dem, at de kan se sig selv i en case. Relevante cases kan f.eks. være, hvordan man afværger en tvangsauktion, hvis man har betalingsproblemer, hvordan man praktisk håndterer en tvangsauktion, hvordan man håndterer ophobning af stor forbrugsgæld, hvordan man får en gældssanering, hvad der sker på et møde i fogedretten, hvilke muligheder man har, hvis man får betalingsproblemer, og hvordan man håndterer et problematisk og konfliktfyldt forhold til sin bank.

Der efterlyses gode råd og redskaber til økonomistyring på en hjemmeside

På en hjemmeside om gæld og gældshåndtering efterlyser mange af de gældsramte danskere gode råd og redskaber vedrørende økonomistyring. Det kan være i forhold til:

- Budgetplanlægning – konkrete vejledninger, skemaer
- Råd til afvikling af gæld
- Råd til at bevare en god dialog med banken i en svær tid
- Råd omkring optagelse af forskellige typer af lån
- Hvad skal du være opmærksom på, når du får en kassekredit
- Hvad skal du være opmærksom på, når du tager et forbrugslån i banken
- Hvad skal du være opmærksom på, når du låner penge af private låneudbydere
- Hvad skal du være opmærksom på, når du køber på afbetaling
- Hvad skal du være opmærksom på, når du tager et boliglån
- Værd at vide om renter
- Værd at vide om ÅOP

Enkelte af de gældsramte efterlyser også muligheder for på en hjemmeside at kunne indtaste deres personlige oplysninger og herudfra få råd til, hvordan deres privatøkonomi og gældsforhold kan forbedres: Hvad kan du gøre med de lån, du har taget, hvordan får du hurtigst muligt afdraget på dem, hvad vil der ske, hvis du få samlet dine lån ét sted, hvilke renteaftaler kan du få andre steder osv. Hvor meget har du råd til at betale af? Hvor meget kan du spare op ved siden af?



Tilbyd uvildig og gratis personlig gældsrådgivning i forlængelse af en hjemmeside

For alle de gældsramte gælder det, at de ikke mener, at det er tilstrækkeligt med en hjemmeside, der informerer om gæld og gældshåndtering, hvis de skal informeres bedst muligt om gæld og gældshåndtering. For de har brug for konkret viden om, hvad de kan gøre i netop deres situation. Derfor efterlyser de i høj grad et tilbud om en gratis og uvildig personlig gældsrådgivning.

De ser det som oplagt, at en hjemmeside integreres med et uvildigt og gratis gældsrådgivningstilbud tæt på folks bopæl. Det er afgørende for de gældsramte, at tilbuddet er gratis, for ellers fravælger de det på grund af manglende økonomiske ressourcer. Hvis ikke tilbuddet er uvildigt, fravælges det også som en reel mulighed.

En personlig gældsrådgivning skal som det primære tilbyde personlig gældsrådgivning face-to-face, for stort set alle de gældsramte efterlyser i særdeleshed direkte personlig kontakt med en gældsrådgiver, ligesom det er tilfældet i TV3's program, Luksusfælden.

Alternativt kan en telefonisk hotline også bruges, påpeger få af de gældsramte, men kun til at varetage en indledende samtale. En telefonsamtale skal, for at de gældsramte kan bruge den aktivt i forhold til deres egen økonomiske situation, følges op med ét eller optimalt flere personlige møder. Det ekstra som en telefon-hotline dog kan byde ind med, er en mulighed for at etablere kontakt mellem de gældsramte danskere og gældsrådgivere, når som helst behovet og motivation for det er til stede. Derfor mener de få gældsramte med interesse i en telefonisk hotline, at en telefonisk gældshotline bør være åben i både dag- og aftentimerne (udenfor normal arbejdstid). Ideelt set bør den også holde åbent i weekenden, hvor de typisk ikke er på arbejde. Det skal være muligt at komme direkte igennem, det vil sige, at der ikke skal være ventetid, når de har ringet op. Ventetid udløser en risiko for, at de lægger på igen, og overgiver sig til følelserne af opgivelse og ydmygelse frem for at handle på deres behov for hjælp.

I forhold til at booke et møde med en gældsrådgiver ønsker alle de gældsramte at kunne gøre dette telefonisk eller optimalt via et onlinebooking-system. Når de gældsramte kontakter en gældsrådgivning med henblik på et personligt møde, er det afgørende for dem, at der er kapacitet nok i en gældsrådgivning til, at de kan få istandsat et møde inden for en overskuelig fremtid (helst inden for 1-3 uger). En venteliste er stærkt demotiverende for dem, hvis de akut har brug for hjælp.

Nødvendigt med en landsækkende kampagneindsats

Hvis der etableres en hjemmeside og en personlig gældsrådgivning, påpeger flere af de gældsramte, at det er nødvendigt at gøre opmærksom på dette med en større, landsækkende kampagneindsats. Det hænger sammen med, at de ikke selv ved, hvor de kan opsøge hjælp og gerne vil informeres så direkte som muligt herom. De fleste foreslår markedsføring via reklamer i TV samt bannere på internettet.



Anbefaling 2: Banker og realkreditinstitutter skal engagere sig, før og efter de gældsramte får betalingsproblemer

Stort set alle de gældsramte i undersøgelsen oplever banker og realkreditinstitutter som meget usynlige, både før og efter at de har oplevet betalingsproblemer.

For at forebygge betalingsproblemer efterlyser de fleste af de gældsramte danskere i undersøgelsen en tættere med dialog banker og realkreditinstitutter, især når de får betalingsproblemer. Men det er også vigtigt for de gældsramte, at de har en god dialog med banker og realkreditinstitutter, før de får betalingsproblemer.

Synliggør banken og realkreditinstituttet, når betalingsproblemerne opstår, og tilbyd uvildig rådgivning

Størsteparten af de gældsramte efterlyser handling fra deres banker og realkreditinstitutter lige så snart, de får betalingsproblemer eller f.eks. overtrækker deres kreditkort eller kassekreditter. De gældsramte ønsker direkte personlige henvendelser med henblik på at afholde konstruktive og løsningsorienterede møder med bankerne eller realkreditinstitutterne, eller for bankernes vedkommende, når de overtrækker deres kreditter.

Når de gældsramte får betalingsproblemer eller står i en radikalt ændret økonomisk situation, f.eks. på grund af fyring, er det essentielt for dem alle, at de oplever, at de kan få hjælp og løsningsorienteret rådgivning ved at henvende sig til deres bank og/eller realkreditinstitut. I de situationer efterlyser de uvildig rådgivning fra bankerne og realkreditinstitut. Uvildig rådgivning, hvor bankerne og realkreditinstitutterne tænker på de gældsramtes bedste interesser og udviser interesse i at ville hjælpe dem med at få skabt stabilitet i og overblik over deres udfordrede økonomiske situation.

Integrer nye redskaber til at holde øje med gældsproblemer

Hvis man spørger de gældsramte danskere, mener de, at bankerne og realkreditinstitutterne ikke er gode nok til at udnytte de redskaber de har til – og måske oven i købet mangler redskaber til - at holde øje med deres kunders økonomi. Rådgiverne og særligt bankrådgivere er, ifølge de fleste af de gældsramte, ikke godt nok rustede til at gribe ind, før økonomien går i hårknode. Og det, mener de gældsramte, er bankens og realkreditinstituttets ansvar. Derfor efterlyser de gældsramte løsninger til, at banker og realkreditinstitutter kan optimere overvågningen af kundernes manglende betalinger og/eller overtrukne kontoer og kreditter. Det kan f.eks. være IT-systemer, der alarmerer, når kunderne overtrækker deres kreditter og kontoer, eller når de ikke betaler deres terminer.

Mange af de gældsramte mener optimalt set, at banker og realkreditinstitutter bør være bedre til at bruge deres adgang til at bede om at se kundernes årsopgørelser fra Skat. Og enkelte af de gældsramte ser gerne, at bankerne via lovgivningen får bedre mulighed for at få løbende information om deres kunders økonomiske forhold, f.eks. om, hvorvidt deres kunder optager dyr forbrugsgæld udenom banken, f.eks. for at kunne betale deres banklån.

Uddan bankrådgivere og rådgivere hos realkreditinstitutter til at håndtere konflikter bedre og til at spotte gældsproblemer, før de opstår

De gældsramte oplever ikke, at rådgivere i banker eller hos realkreditinstitutter er gode nok til at forudse og at opdage gældsproblemer i tide. Og det skal de kunne. Og de skal tage fat i kunderne lige så snart, der opstår betalingsproblemer. Det skal gøres med en personlig henvendelse.

For alle de gældsramte er det derudover ekstremt vigtigt, at rådgivere i banker eller hos realkreditinstitutter bliver bedre rustede til at sikre en god og konstruktiv dialog med kunderne, når kundernes privatøkonomiske situation udfordres. De skal være bedre til at tage kontakt til kunderne hurtigt, det vil sige, når der opstår



betalingsproblemer. Derudover mener enkelte af de gældsramte, at rådgivere i banker eller hos realkreditinstitutter bør rustes i konfliktløsning, således at de er i stand til at håndtere de penible situationer, som kunderne er i. Det er vigtigt for flere af de gældsramte, at rådgivere i banker eller hos realkreditinstitutter udviser forståelse for, at det føles pinligt og ydmygende at få betalingsproblemer.

Behov for information om håndtering af gæld og gældsproblemer i form af en pjece

Flere af de gældsramte efterlyser generelt information om, hvordan de forebygger og håndterer gældsproblemer. De gældsramte boligejere efterlyser desuden information om, hvordan de forebygger – og hvis det kommer dertil – håndterer en tvangsauktion. Den information, mener de, bør komme fra deres banker og realkreditinstitutter.

En del gældsramte foreslår derfor informationspjecer fra finansielle aktører som fx banker og realkreditinstitutter opfulgt af uddybende hjemmesider. Herpå ønsker de gældsramte interaktive beregnere, der hjælper dem til at få personliggjort viden om deres egen gældssituation: Indtast dine egne oplysninger og se, hvor slemt/godt det står til. Det skal efterfølges med konkrete råd og anvisninger til, hvordan de gældsramte får styret deres gæld bedre.

Pjecen skal, ifølge de gældsramte generelt betragtet, 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 i den forbindelse?

En pjece kan, ifølge de gældsramte, også med fordel indeholde generel information om, hvordan de undgår uoverskuelig gældsophobning, konkrete råd i forhold til styring af deres privatøkonomi, f.eks. redskaber til budgetplanlægning. Anden relevant information kan have fokus på, hvordan man som gældsramt tackler situationer med en udfordret privatøkonomi (f.eks. som følge af radikale livsændringer som firing, konkurs, sygdom eller skilsmisse). Derudover bør en pjece indeholde information om, hvad der er "god" og "dårlig" gæld, hvilke typer gæld det bedst kan betale sig at afdrage på først, at det er vigtigt ikke kun at afdrage på renterne osv. Den bør også indeholde anvisninger til, hvordan man forebygger og håndterer en tvangsauktion. I en pjece ønsker de gældsramte også personhistorier, f.eks. om, hvordan andre gældsramte danskere har fået styr på deres dårlige økonomi.

For de gældsramte er det vigtigt, at indholdet i pjecen ikke taler ned til dem, men informerer dem på en saglig og ukompliceret måde (uden svære ord og med forklaring af vanskelige økonomiske begreber). Det er også vigtigt, at pjecen ikke er for informationstung.

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



Anbefaling 3: En forebyggende ungeoplysning

Ud fra deres egne erfaringer med gæld og låntagning efterlyser stort set alle de gældsramte danskere en præventiv informationsindsats målrettet unge mennesker. Disse gældsramte mener, at det for at forebygge gældsproblemer fremover er vigtigt at informere unge bedre om privatøkonomiske forhold. Det kunne de selv have draget stor nytte af.

Det, de selv gerne ville have haft bedre viden om, er f.eks. information om, hvad det indebærer at optage lån, viden om forskellige låntyper og lånudbydere, renter, ÅOP, skatteforhold etc. Derudover ville de have følt sig bedre rustet til voksenlivet med en selvstændig økonomi, hvis de havde haft solid viden om budgetplanlægning, selvangivelser, årsopgørelser og de udgifter, der følger med at flytte hjemmefra, f.eks. telefonregning, internet, licens, elregning, varmeregning, A-kasse, fagforening etc.

De gældsramte foreslår, at det kunne være banker, der går sammen om at varetage en sådan ungeoplysningsindsats, og at den iværksættes på ungdomsuddannelser sidste år/videregående uddannelsers første år i forbindelse med, at unge begynder at flytte hjemmefra, modtager SU, får en selvstændig økonomi og kreditkort og opbygger forbrugsvaner.

De gældsramte foreslår forskellige former til en sådan ungeoplysningsindsats som f.eks. temadage, emneuger eller et reelt fag i "Privatøkonomi" på ungdomsuddannelser. De gældsramte kan også se en god idé i at udarbejde en hjemmeside om privatøkonomi målrettet unge. Den kan f.eks. fungere som supplement til undervisning om privatøkonomi på ungdomsuddannelser. På en sådan hjemmeside ser de gældsramte gode muligheder for at informere unge om privatøkonomi via forskellige opgaver, quizzes, konkrete værktøjer (budgetskemaer), cases (sjove skræmmehistorier, f.eks. om unge, der optager gæld for at være ved på moden med smart tøj og smartphones etc.) og interaktive dilemmaspil: "Her er Peter, der brænder efter den nye Iphone. Men han har ikke råd til den. Hvad gør han? Går han i banken? Finder han et hurtiglån på nettet? Sparer han op?".

Ifølge de gældsramte bør en hjemmeside målrettet unge og omhandlende unges privatøkonomi desuden indeholde en chatmulighed, hvor unge kan chatte med gældsrådgivere eller skrive e-mails med spørgsmål omkring ungdomsøkonomiske forhold og problemstillinger.



Bilag 1: Rekrutteringsskema til rekruttering af gældsramte danskere til dybdeinterview

Rekrutteringsspørgsmål:

Numerisk

Sp.1 Hvad er din alder?

1. _____

Enkeltsvar

Sp.2 Er du...?

1. Kvinde
2. Mand

Numerisk 4 cifre

Sp.3 Hvilket postnummerområde bor du i?

Enkeltsvar

Sp.4 Hvordan er ejerforholdet af din/jeres bolig?

1. Ejerbolig
2. Andelsbolig
3. Lejebolig
4. Andet
5. Ved ikke

Enkeltsvar - Hvis sp.4=1

Sp.4a Har du/I optaget et realkreditlån for at finansiere din/jeres bolig?

1. Ja
2. Nej
3. Ved ikke

Enkeltsvar

Sp.5 Hvis du tænker på din/jeres samlede økonomi gennem de seneste 12 måneder, hvor ofte har du/I ikke haft penge nok til at betale regninger til tiden? Hvis du er samboende og har mulighed for at trække på din partners indtægt, hvis du selv har svært ved at betale, bedes du besvare de følgende spørgsmål med udgangspunkt i jeres samlede økonomi.



1. Aldrig
2. 1 gang
3. 2-5 gange
4. 6-9 gange
5. 10 gange eller flere
6. Ved ikke

Hvis Sp.5=1-2 eller 6 afslut undersøgelsen

TXT

De næste spørgsmål handler om din økonomi. Hvis du er samboende og har mulighed for at trække på din partners indtægt, hvis du selv har svært ved at betale, bedes du besvare de følgende spørgsmål med udgangspunkt i jeres samlede økonomi.

Enkeltsvar

Sp.6 Har du/I optaget lån for at kunne betale dine/jeres regninger? (Fx kassekredit, bevilliget overtræk, forbrugslån, køb på kredit mv.) Hvis du er samboende og har mulighed for at trække på din partners indtægt, hvis du selv har svært ved at betale, bedes du besvare de følgende spørgsmål med udgangspunkt i jeres samlede økonomi.

1. Ja
2. Nej
3. Ved ikke



Batteri flersvar

Sp.7 Nedenfor er listet en række udsagn, og du bedes vurdere dem med tanke på din/jeres økonomiske situation de seneste 12 måneder. Du skal vurdere udsagnene på en skala fra 1-5, hvor 1 betyder "Helt uenig" og 5 "Helt enig".

Udsagn:

1. Jeg/vi har ikke sparet nogen af de penge jeg/vi tjente op
2. Jeg/vi nåede ofte maksimum på kreditkort eller kassekredit
3. Jeg/vi brugte flere penge, end jeg/vi havde
4. Jeg/vi blev nødt til at nedsætte mine/vores leveomkostninger
5. Jeg/vi blev ofte nødt til at købe på kredit
6. Jeg/vi havde som regel ikke penge nok

Skala

1. Helt uenig
2. Uenig
3. Hverken eller
4. Enig
5. Helt enig

Kvote:

Min. 3 svar i svarkategorien 3, 4 eller 5 ellers afslut undersøgelsen

Enkeltsvar

Sp. 8 Hvor stort et beløb skylder du/I ca. væk? (Hvis du/I har lån i egen bolig, skal dette lån ikke regnes med her)

1. Mellem 0–50.000 kr.
2. Mellem 50.001–100.000 kr.
3. Mellem 100.001-150.000 kr.
4. Mellem 150.001-200.000 kr.
5. Mellem 200.001-250.000 kr.
6. Over 250.000 kr.

Hvis Sp.8=1 -> afslut undersøgelsen



TXT

De næste spørgsmål handler om tvangsauktion af fast ejendom.

Enkeltsvar = hvis sp. 4a=1

Sp.9 Har du /I inden for de sidste 12 måneder haft svært ved at betale dine/jeres terminer/ydelser til realkreditinstitutterne?

1. Nej, aldrig
2. Ja, en enkelt gang
3. Ja, flere gange

Sp.9 =2 eller 3 (gerne 2 personer i denne gruppe)

Eller

Sp. 10=1 eller 2 (gerne 6 personer i denne gruppe, fordelt med 3 på hver svarmulighed).

Enkeltsvar

Sp.10 Har du inden for de seneste 5 år oplevet en tvangsauktion af din bolig?

1. Ja
2. Nej, men jeg er bange for, at min bolig kan ryge på tvangsauktion.
3. Nej

Sp.9 =2 eller 3 (gerne 2 personer i denne gruppe)

Eller

Sp. 10=1 eller 2 (gerne 6 personer i denne gruppe, fordelt med 3 på hver svarmulighed).

Enkeltsvar

Sp.11 YouGov Zapera gennemfører i øjeblikket en undersøgelse for Penge- og Pensionspanelet blandt danskere, der har haft problemer med at kunne betale deres regninger til tiden.

I undersøgelsen har vi brug at finde en række danskere, der kunne tænke sig at deltage i et dybdeinterview à ca. en times varighed en dag i perioden den 1.-18. juli. Interviewene gennemføres i hele Danmark af en erfaren interviewer og bliver afholdt hjemme hos dig som respondent.

Som tak for din deltagelse i undersøgelsen modtager du et gavekort på **1000 kr. til Bilka/Føtex**.

Undersøgelsen for Penge- og Pensionspanelet har fokus på:

- Oplevelser med ikke at kunne betale regninger til tiden og at have for høj gæld
Overvejelser og handlinger, der er gjort for at komme høj gæld til livs og for at få styr på en dårlig økonomi



- Håndtering og oplevelse af kontakten med kreditorer mv.
- Hvorvidt der er søgt rådgivning og hjælp til at få styr på en dårlig økonomisk situation
- Hvilke typer af rådgivning og hjælp, der potentielt kunne have været med til at forebygge ophobning af gæld og problemer med at betale regninger
- Oplevelser med en enten afsluttet eller forestående tvangsaktion af fast ejendom

Penge- og Pensionspanelet skal bruge resultaterne fra undersøgelsen til at iværksætte initiativer til forebyggelse og håndtering af danskeres gældsproblemer. Initiativer, som kan hjælpe gældsramte danskere med at få overblik over og styr på deres økonomi.

Penge- og Pensionspanelet blev etableret i 2007 af Folketinget og har til formål at styrke de danske forbrugeres viden om og interesse for finansielle forhold, produkter og ydelser. Derudover skal panelet foretage og offentliggøre test af finansielle produkter og ydelser samt iværksætte undersøgelser om forbrugerforhold på det finansielle område.

Har du lyst til at blive interviewet i undersøgelsen?

1. Ja
2. Nej

Hvis sp.11 =2 (Nej) -> Afslut

Enkeltsvar

Sp. 12 Tak for din interesse i at blive interviewet i undersøgelsen for Penge- og Pensionspanelet. Du bliver hurtigst muligt ringet op af YouGov Zaperas for, at vi kan bekræfte din deltagelse samt aftale en dato og et tidspunkt for interviewet

Nedenfor vil vi gerne bede dig om at indtaste nogle oplysninger om dig selv, så vi kan komme i kontakt med dig:

1. Navn:
2. E-mail:
3. Mobiltelefon:
4. **Bedste træffetidspunkt**

I feltet her nedenfor kan du gerne notere, på hvilke dage og hvilke tidspunkter du har mulighed for at blive interviewet i interviewperioden, som løber fra den 1. juli til den 18. juli:

Angiv datoer/tidspunkter her _____

Med venlig hilsen,

Penge- og Pensionspanelet og YouGov Zaperas



Bilag 2: Spørgeguide – undersøgelse blandt gældsramte

1. Indledning

- a. Penge- og Pensionspanelet vil gerne lave en informationsindsats som kan hjælpe forbrugere med gældsproblemer generelt, og forbrugere som har været igennem en tvangsauktion. Formålet med undersøgelsen er at finde ud af hvilken information, hjælp og rådgivning forbrugere generelt har behov for, når de står med gældsproblemer. (Penge- og Pensionspanelet blev oprettet af Folketinget i 2007 og har blandt andet til opgave at styrke forbrugernes interesse for og viden om finansielle forhold).

2. Baggrund

- a. Kan du fortælle lidt om din baggrund?
 - i. Alder, civile status (fx er du gift, i parforhold, har du børn), erhverv, uddannelse?
 - ii. Bor du i ejerbolig eller lejebolig?

3. Generel opfattelse af gæld og gældsramte

- a. *Generelle associationer til gæld og gældsproblemer* – Hvis jeg siger ”gæld og gældsproblemer”, hvad er så de første ting, du kommer til at tænke på?
- b. *Afdækning af tabuer, fordomme og stigmatisering vedr. gæld* – Hvordan vil du beskrive den typiske gældsramte dansker – hvordan ser han/hun ud, hvis du skyder frit fra hoften?
- c. *Selvidentifikation med den generelle oplevelse af gældsramte* – Hvordan synes du, at du ligner/adskiller dig fra typiske gældsramte danskere (fællesnævnerne, forskelle)?
- d. *Afdækning af generelle sociale tabuer omkring gæld* - Hvor meget bliver der generelt snakket om gæld og gældsproblemer i dit sociale netværk?
- e. Hvor meget snakker du med din kæreste/ægtefælle om gæld? Hvordan opleves det (skam, vrede, frustration, opgivelse, ked af det, skyld, beskylde hinanden osv.)?
- f. Hvor meget snakker du med din øvrige familie, venner og kollegaer om gæld? Hvem er det sværest at snakke med gæld om? Nemmest? Hvor meget ved du om, hvor mange penge din familie, venner og kollegaer skylder væk? Har du oplevet at der har været gældsproblemer i din familie?
- g. Hvad tror du, det er, der generelt gør det svært at tale med andre om gældsproblemer og dårlig privatøkonomi?



4. Overblik over gælden og økonomi generelt

- a. *Periode med gæld* - Hvor længe har du været gældsramt (fx mindre end et år, mere end et år, mere end to år)?
- b. *Første gang, der blev optaget et lån (årsag, tanker, følelser)* – Hvornår optog du første gang et lån? Hvad var det for en type lån? Hvad skulle du bruge pengene til? (brugte du pengene på det, du lånte dem til?) Hvilke tanker gjorde du dig omkring det at låne penge? Hvilke tanker gjorde du om, hvordan du skulle betale af på lånet? Hvad husker du om den rådgivning, du fik om låntagningen? Kendte du til risici ved at optage lånet?
- c. *Den videre låntagning/afdække behovet for at låne penge* - Hvilke andre lån har du taget siden hen (fx banklån, boliglån, forbrugslån fx kontokort, hurtiglån som fx sms-lån)? (Tag ét lån af gangen, hvad skulle pengene bruges til? Hvilke tanker gjorde du dig?). Hvilke tanker gjorde du dig om det at skulle betale af på lånet – følte det realistisk at afdrage på det konkrete lån?) Ved du, hvor meget du betaler af på lånet pt.? Dækker det mere end renterne?
- d. *Livsomstændigheder omkring gæld* – Er der nogle – og i så fald hvilke - ændringer i din situation, der har medvirket til din nuværende økonomiske situation (f.eks. skilsmisse, sygdom, firing, andet job, Finanskrisen, overforbrug, fejlslagne investeringer)? Hvordan har det påvirket din gæld? Kom med et par eksempler.
- e. *Overblikket over situationen* – Hvordan vil du beskrive dit overblik over din økonomiske situation (godt overblik, delvist overblik, intet overblik)?
- f. *Oplevelse af faste indtægter/udgifter* - Har du overblik over dine faste indtægter og faste udgifter? Ved du hvad du har til rådighed når de faste udgifter er betalt? Har du overvejet at lægge budget? Hvad er din største udgiftspost?
- g. *Oplevelse af størrelse af gælden* – har du overblik over, hvor stor din gæld er? Hvor lang tid har du haft denne gæld? Er der lån, du altid betaler på frem for andre – og hvorfor?
- h. *Afdragelse af gælden* - Har du lagt en plan for, hvordan du vil afdrage på gælden? Hvad går den plan ud – hvad gør du? Hvorfor har du ikke lagt en plan?
- i. *Oplevelse af gældsophobning/opgivelse og afmagt* – Kan du huske nogle situationer, hvor du er stoppet op og har tænkt ”Jeg har lånt alt for mange penge nu – hvad pokker gør jeg”? En situation, hvor du måske blev lidt skræmt over, hvor mange penge du skyldte/skylder væk? (Konkrete eksempler).
- j. Hvad gjorde du i den situation? (lukkede øjnene for problemet, tog du f.eks. kontakt til din bank, lod være at kontakte banken af frygt for, at penge-kassen så netop ville blive smækket i?)

5. Den daglige økonomiske situation

- a. Hvordan er din daglige økonomiske situation?
 - i. Lægger du budget hver måned? Hvorfor/hvorfor ikke? Hvor længe har du lagt budget? Hvorfor startede du? Kan du overholde det månedlige budget – hvorfor/hvorfor ikke?
 - ii. Hvordan oplever du det at skulle betale de faste udgifter hver måned?
 - iii. Har du nogen gange svært ved at betale de faste udgifter hver måned?
 - iv. Hvad gør du hvis du ikke kan betale dine faste udgifter?
 1. Hvilke udgifter betaler du først (og hvorfor)?
 2. Har du fx optaget lån for at kunne betale dine faste månedlige udgifter? Hvis ja: Hvilke slags lån?



3. Har du overvejet hvad der sker, hvis du fx bliver ved med ikke at kunne betale dine faste udgifter? (fx hvad sker der hvis du ikke kan betale huslejen, institutionspladsen til børnene, forbrugsudgifter til vand, el, varme, afdragene på kontokortet mm.?)
 4. Hvad mener du selv er grunden til, at du har haft svært ved at betale dine faste udgifter?
 5. Er du registreret som dårlig betaler i RKI eller andet sted?
- v. *Følelser omkring gælden* – Hvordan føles det i dag at skyldte en masse penge væk – hvordan har du det med din gæld?
- vi. *Ændring af økonomiske vaner* – Har du oplevet, at der er noget, du har svært ved at lade være med at bruge penge på, selvom du ved, at du ikke har pengene til det (tøj, smykker, spil, forlystelser, ferier osv.)? Hvad er det, der gør det svært at lade være? Hvad er sværest for dig at opgive/lade være med at bruge penge på?

6. Kontakten med kreditorerne

- a. Har du overblik over hvilke kreditorer du har? (fx hvor mange forskellige låneudbydere skylder du penge? Hvem er dine kreditorer?)
- b. Hvordan oplever du de breve som du modtager fra dine kreditorer (fx rykkerbreve for for sen betaling/"rudekuverterne som kommer ind ad døren")?
 - i. Åbner du brevene? Hvis nej: Hvorfor ikke?
 - ii. Hvis ja:
 1. Læser du dem?
 2. Synes du det er til at forstå hvad de skriver i brevene? Ord som fx restance, RKI, inkasso?
- c. Hvordan oplever du generelt kontakten til dine kreditorer?
- d. Ved du om kreditorerne kan hjælpe dig – og hvordan?
- e. Har du været i dialog med dem om mulighederne for at lave en aftale om at ændre betalingen på din gæld (fx lave en anden afbetalingsaftale eller sætte betalingen i bero)?
 - i. Hvis nej:
 1. Hvorfor ikke? Oplever du fx at det er formålsløst at forsøge at kontakte kreditorerne?
 - ii. Hvis ja:
 1. Hvordan oplevede du kontakten til kreditorerne (nem, svær, problematisk)? Var det muligt for dig at lave en anden aftale, så du alligevel kunne afdrage på gælden?
 2. Hvor meget skulle du selv gøre for at få en anden aftale?
 3. Tilbød kreditorerne dig konkret hjælp til at lave en anden aftale? Hvis ja: hvordan?
- f. Hvis respondenter har **eller har haft** ejerbolig:
 - i. Har du været igennem en tvangsauktion af din bolig?
 1. Hvis ja: (Gå til "Oplevelse af tvangsauktion")
 - ii. Hvis nej:
 - iii. Har du haft svært ved at betale terminen på dit boliglån?
 - iv. Hvis ja:



1. Hvad er grunden til at du har haft svært ved at betale terminen? (fx at renten er steget, overforbrug?)
2. Hvad har du så gjort, hvis du ikke har kunnet betale en termin? (fx talt med banken, realkreditinstituttet?)
- v. Hvad sker der hvis du fortsat ikke kan betale din termin på boliglånet?
- vi. Tror du at en tvangsauktion kunne blive en mulighed for dig, hvis du fortsat ikke kan betale terminen på dit boliglån? Hvorfor/hvorfor ikke?
- vii. Hvis ja: Hvad ville du gøre for at undgå en tvangsauktion?

7. Oplevelse af tvangsauktion

- a. Hvordan oplevede du forløbet med tvangsauktionen?
- b. Hvad gjorde du da fik en rykker fordi sidste rettidig betaling af terminen var overskredet?
- c. Hvad gjorde du da du fik at vide at sagen gik videre til inkasso, fordi du ikke kunne betale terminen? (I brevet opkræves også inkassosalær) (forstod du brevet?)
- d. Hvad gjorde du da modtog brev fra fogedretten (om at der ville blive foretaget udlæg i ejendommen for det beløb som du skyldte)? (forstod du brevet?)
- e. Mødte du op i fogedretten? Hvordan oplevede du mødet i fogedretten?
- f. Da din bolig var tæt på tvangsauktion modtog du et nyt brev fra fogedretten om indkaldelse til et vejledningsmøde i fogedretten – tog du imod tilbuddet?
 - i. Hvis ja: Hvordan oplevede du mødet? (På mødet har man mulighed for at få en afværgefrist på fire uger, hvis man kan bevise, at man vil kunne betale det beløb, man skylder. Hvis man ikke møder op til vejledningsmødet, får man en skriftlig vejledning fra fogedretten. I fogedretten bliver der sat en dato for tvangsauktion af ejendommen).
 - ii. Hvis nej: Hvorfor ikke?
- g. Var du med i fogedretten da tvangsauktionen blev afholdt?
 - i. Hvis ja: hvordan oplevede du selve tvangsauktionen i fogedretten?
 - ii. Hvis nej: hvorfor ikke?
- h. Hvordan oplevede du forløbet med at du skulle fraflytte din bolig? (Man skal senest flytte fra ejendommen, når tvangsauktionen bliver afholdt).
- i. Efter tvangsauktionen fik du et brev om at din eventuelle restgæld efter tvangsauktionen var blevet opgjort. Hvordan oplevede du brevet? Forstod du indholdet af brevet? Havde du mere gæld eller dækkede salget af din bolig det du skyldte?
- j. Var du klar over at en tvangsauktion kunne blive en mulig konsekvens af din økonomiske situation/din gæld til kreditorerne/din manglende betaling af termin på boliglånet?
- k. Hvad oplever du selv som årsagen til at det endte med en tvangsauktion?
- l. Havde du et behov for hjælp/rådgivning/information i forløbet med tvangsauktionen?
- m. Hvis ja: Hvornår ville du gerne have haft hjælp/rådgivning/information – inden, under eller efter selve tvangsauktionen?
- n. Hvilken form for hjælp/rådgivning/information kunne have hjulpet dig i forløbet med tvangsauktionen? (fx før, under og efter tvangsauktionen?)
- o. Hvad tror du kunne have hjulpet dig til at undgå tvangsauktionen?
- p. Hvilke konsekvenser har tvangsauktionen haft for dig? (fx økonomiske, psykiske, sociale mm.?)
- q. Hvordan er du kommet videre efter tvangsauktionen?
- r. Hvad kunne have hjulpet dig efter tvangsauktionen (fx i forhold til hvis du stadig har lån hos dine kreditorer?)



8. Egne handlemuligheder

- a. Har du gjort noget aktivt for at ændre på din økonomiske situation? (fx lavet aftaler med dine kreditorer, lavet et budget, nedsparet på faste udgifter, solgt bilen mm.)
- b. Hvis nej: Hvorfor ikke? (har du fx opgivet at tale med kreditorerne for "de lytter ikke alligevel"/"er ikke interesseret i at hjælpe", eller fordi det er for uoverskueligt – "ved ikke hvor du skal starte")
- c. Hvordan oplever du dine muligheder for selv at tage styringen over din økonomi?

9. Behovet for hjælp/rådgivning/information

- a. Hvilket behov oplever du for hjælp, rådgivning eller information i forhold til din økonomiske situation/dine gældsproblemer? Hvorfor oplever du ikke et behov for dette?
- b. Hvis ja:
 - i. *Den første hjælp* – Hvad er det første, du gerne vil have hjælp til? Hvem ville du som det allerførste henvende dig til for hjælp til at få styr på din økonomiske situation - hvis du havde frit valg på alle hylder, og det ikke kostede noget? Hvem tror du bedst vil kunne hjælpe dig med at få overblik over din gæld? Hvad er grundene hertil?
 - ii. *Den sidste hjælp* – Hvem ville du som den sidste opsøge for at få hjælp? Hvad ville være den allersidste udvej for at få hjælp?
 - iii. Hvilken hjælp/rådgivning/information ville kunne hjælpe dig til at komme videre og ud af dine gældsproblemer? (fx personlig rådgivning hos banken, realkreditinstituttet, andre kreditorer, uvildig rådgivning, telefonisk hotline, venlige breve fra kreditorerne, telefonisk kontakt fra kreditorerne, gode overskuelige pjecer, en god webside?)
 - iv. Hvilke emner vil du gerne have information om?
- c. Hvornår i processen synes du at det skal være muligt at få hjælp/rådgivning? Hvornår ville du gerne selv have haft hjælp/rådgivning? Oplever du fx, at du har svært ved at "tage dig sammen" til at søge hjælp/rådgivning/information? Hvad kunne hjælpe dig til at komme i gang med at søge hjælp/rådgivning/information? Ville du selv være opsøgende (uopfordret) – og hvor ville du så søge? Eller vil du gerne have at "hjælpen kommer til dig"?
- d. Har du generelt oplevet at der har været hjælp at hente i forhold til din økonomiske situation?



10. Primære informationskanaler

- a. Hvad gør du generelt hvis der er et emne som du gerne vil vide mere om? (fx søger på internettet, læser aviser/pjecer, ser TV/Text-TV, taler med venner/kollegaer/familie, andet?)
- b. *Kendskab til informationskanaler om gæld* – Hvilke muligheder kender du til, når det handler om at få information om gæld og gældsproblemer? Hvor har du/ville du søge information omkring gæld?
- c. *Brug af information* – Hvilke former for information har du brugt? (personlig rådgivning, banker, skriftlig information f.eks. brochurer fra banker, internettet generelt, specifikke hjemmesider, personligt netværk, "Luksusfælden")?
- d. *Søgning omkring gældsproblemer på internettet* - Hvis du skulle søge efter hjælp på internettet, hvad ville du søge på i Google – nævn f.eks. det/de første ord du ville skrive i søgefeltet? Hvorfor disse ord?
- e. *Specifik interesse i information om gæld* - Hvilke emner vil du allerhelst vide/læse om i noget informationsmateriale omkring gæld og gældsproblemer – nævn de tre mest interessante emner for dig?
- f. *Brugte Luksusfælden til at få uddybet informationsbehovet* – Kender du programmet "Luksusfælden" på TV3? Hvad synes du om det? Hvorfor er det godt/dårligt? Hvad har du fået ud af at se programmerne – gode råd, ideer? Har du handlet på nogle af de ting, du har lært via "Luksusfælden"?⁴

11. Ønsker og forslag til fremtidig information og råd

- a. *Specifikt behov for hjælp* – Hvilke ting kunne du helt specifikt ønske dig hjælp til fremover i forbindelse med din gældssituation – hvad ville være den helt optimale form for hjælp/rådgivning for dig - beskriv drømmescenariet? (fx bedre offentlig støtte i processen, bedre og lettilgængelig information, en webside, personlig større indsigt i muligheder og regler, gratis uvildig rådgivning, hjælp fra banken, beskikkelse af advokat i fogedretten).
- b. *Om uvildig rådgivning* - Hvad opfatter du som uvildig rådgivning – hvad vil være en god uvildig rådgivning for dig (hvem er det)? Kunne kommunen eller fogedretten fx være et sådant sted? (afdække om uvildig rådgivning skal være et fuldstændig neutralt sted eller om det kan være tilknyttet en anden instans?)

⁴Dette eller et lign. Spørgsmål kan også bruges indledningsvist i spørgerammen til at få hul på tabuerne omkring gæld, dvs. i forhold til identifikation med andre gældsramte danskere.



12. Refleksioner og gode råd til andre

- a. *Noget du selv ville have lavet om* - Hvis du havde en tryllestav, hvad ville så have gjort anderledes i forhold til din nuværende økonomiske situation (3 ting – frit valg, ingen begrænsninger)?
- b. *Hvornår skulle du have haft hjælp* – Hvis du skulle have undgået at sidde her i dag med en stor gæld, hvornår skulle du så have ideelt set have fået hjælp til at få styr på din økonomiske situation? I hvilken situation ville hjælp/rådgivning have kunnet hjælpe dig allerbedst og have hjulpet dig til ikke en mindre gæld, end du har i dag eller slet ingen gæld?
- c. *Indsats i fremtiden* – Hvad vil du gøre for ikke at havne i en lignende gældssituation i fremtiden? Eller for at forbedre din nuværende gældssituation?
- d. *Råd om økonomi til andre* - Når du tænker på din egen økonomiske situation, hvad er så det bedste råd, du kan give til andre i forhold til at undgå at ende i samme situation som dig? Hvad skal de gøre/undlade at gøre?



For yderligere information om rapporten kontakt YouGov Zapera:

Seniorkonsulent, Marie Christiansen Krøyer

E-mail marie.kroyer@yougov.dk

Tlf. 70 27 22 24