



# Gældsrådgivningstjenester for private husholdninger i EU

## Baggrund

### Indledning

Mange EU-borgere kæmper med at betale renter og afdrag på deres bolig- eller forbrugslån og med at betale deres husleje eller deres vand-, gas- og elregninger. I 2010 beredte mere end én ud af fire personer, at de følte, at deres gæld var begyndt at vokse dem over hovedet, mens 11,6 % var i restance med afdragene på deres gæld eller betalingen af deres regninger (en stigning på 9,9 % i forhold til 2007).

Denne Eurofound-undersøgelse fokuserer på gældsrådgivningstjenester, navnlig på hvordan adgangen til og kvaliteten af disse tjenester kan forbedres. Undersøgelsen kortlægger vellykkede gældsrådgivningstiltag og beskriver de forhold, der bidrager til god praksis.

På basis af et tidligere arbejdsdokument samler undersøgelsen internationale data og litteratur om emnet og giver et overblik og et sammenlignende perspektiv. Og vigtigst trækker undersøgelsen på dokumentation fra landeundersøgelser i Ungarn, Irland, Portugal og Sverige. Hver landeundersøgelse omfatter caseundersøgelser af specifikke gældsrådgivningstjenester. Gældsrådgivere, husholdninger, der modtog hjælp fra gældsrådgivere, og andre interessenter blev interviewet om deres erfaringer og synspunkter om, hvad der under visse omstændigheder fungerer og hvad, der ikke gør.

### Politisk kontekst

Europa 2020-strategien indeholder et overordnet mål om at løfte 20 millioner mennesker ud af fattigdom senest i 2020. En stadig mere fremtrædende årsag til fattigdom er gældsættelse. Håndtering af gældsættelse er afgørende for en effektiv nedbringelse af fattigdom. På grund af den økonomiske krise er der imidlertid et stadigt stigende antal husholdninger, der ikke tidligere risikerede at havne i fattigdom, men som nu er gældstruede.

### Væsentlige konklusioner

For mange mennesker har den økonomiske og finansielle krise givet sig udslag i faldende indkomst som følge af nedsat arbejdstid eller arbejdsløshed. I efteråret 2008 beredte hver femte husstand i EU om et større fald i indkomsten i forhold til året før. Husholdninger, der har påtaget sig langfristede finansielle forpligtelser, dengang tiderne var bedre, er nu ofte ude af stand til at betale renter og afdrag på deres gæld. Nogle mennesker kan komme bagud med f.eks. deres vand-, gas- og elregninger på grund af reduceret indkomst, hvilket forekommer hyppigt blandt de arbejdsløse, der har større forbrugsregninger, ikke mindst som følge af de flere timer, de tilbringer i hjemmet.

Fattige husholdninger er mere tilbøjelige til at optage små lån for at afdrage på deres gæld, finansiere nødvendige reparationer i hjemmet og betale for varekøb. Sådanne små, let tilgængelige lån ydes ofte til høje renter eller tilskynder forbrugere til at købe varer, de ikke har råd til. Udeblevne betalinger kan hurtigt skabe en ond cirkel, der er ude af kontrol, med deraf følgende kumulerede renter, bøder og administrative omkostninger.

Dem, der er gældstruede for første gang, og dem der lever i kronisk fattigdom, har mulighed for at få hjælp fra gældsrådgivningstjenester til at få deres økonomi – og ofte deres liv – tilbage på fode igen. Hvis der ikke er nogen hjælp at hente, har det omkostninger både for den enkelte husholdning og for samfundet, idet gældsætning kan føre til, eller være et symptom på, en bred vifte af bl.a. sociale og helbredsrelaterede problemer, som f.eks. depression og brudte forhold.

Krisen har skabt udfordringer på grund af en stigende efterspørgsel efter støttetjenester som følge af færre ressourcer. Undersøgelsen identificerer måder til håndtering af situationen og til bedre adgang til disse tjenester. Ifølge undersøgelsen kan kvaliteten af gældsrådgivningstjenester forbedres gennem

skræddersyede tilbud, hvor den enkelte husholdning selv får mest mulig kontrol og ved at opbygge tillidsforhold mellem alle interessenterne.

## Politiske anbefalinger

### Hjælp i tide

- At skaffe hjælp i tide kan være en udfordring, navnlig når dem, der er i nød, er socialt udstødte. Potentielt nyttige foranstaltninger omfatter muligheder for anonyme førstegangskontakter, flersprogede kanaler og mediekanaler, målrettet markedsføring, tidlige varslingssystemer og opsøgende tjenester.
- Arbejdsmarkedets parter kan spille en vigtig rolle ved at give arbejdstagerne oplysninger om de tilbud, der findes, da gældsproblemer ofte opstår som følge af pludselig, uventet arbejdsløshed.
- Ventelister, manglende adgang til tilbud og udelukkelseskriterier, som f.eks. gælds- eller indkomstgrænser, blev identificeret som hindringer for adgang. Øjeblikkelig henvisning og "systemer for minimumstilbud" kunne være med til at afbøde de negative virkninger af sådanne hindringer.

### Forbedret kvalitet

- Tilbud om gældsafvikling kræver konsekvente og tilpassede strategier. I nogle tilfælde er en hurtig og simpel løsning tilstrækkelig, mens det i andre tilfælde kræver længere tid at finde frem til en holdbar løsning.
- Gældshåndteringsvejledninger kunne være en hjælp, og det samme var tilfældet med gældsrådgivningsteams bestående af folk fra forskellige baggrunde, der arbejder sammen om at udvikle langtidsløsninger i det specifikke tilfælde.
- Det kan tage tid at opbygge tillidsforhold, at sætte sig ind i en husholdnings situation fuldt ud og at udforme en passende indsats. Caseundersøgelserne peger på adskillige faktorer, der kan være effektive, herunder udveksling af erfaringer med andre gældsplagede husholdninger.
- Det er afgørende, at pligten til fortrolighed kommunikerer effektivt og troværdigt ud. Møder ansigt-til-ansigt fremmer normalt tilliden, men har ikke samme værdi i alle faser af processen eller i alle tilfælde.
- Det er helt afgørende at opbygge gode relationer mellem gældsrådgiverne og andre interessenter, som f.eks. kreditorer, velfærds- og sundhedstjenester. En ærlig og konsistent kommunikation er en afgørende faktor for opbygning af holdbar tillid.

- Det er vigtigt for tjenesterne at sætte husholdningen i stand til at tage kontrol selv, og sikre at den bidrager aktivt til løsningen, samtidig med at den får støtte. Ikke alene bidrager dette til husholdningens følelse af at være i kontrol, men det motiverer også kreditorerne og gældsrådgiverne til at bane vej for en passende løsning.
- Ofte er det afgørende for den gældsatte husholdning, at der i processen aftales en pålidelig betalingsordning, ikke mindst for at sikre adgang til billigere kredit fremadrettet.

### Udvikling af sunde institutioner

- Kvalitetssikring kræver registrering af udbydere af gældsrådgivning og uddannelse af gældsrådgivere. Desuden er der et behov for en større integration af støttefunktioner som retshjælp, finansiel rådgivning, gældssanering og psykologhjælp.
- Overlapninger mellem forskellige institutioner, der yder hjælp, behøver ikke altid at blive betragtet som ineffektivt. Organisationer med forskellige baggrunde har forskellige styrker.
- Gældsproblemer bør ses i et helhedsperspektiv, hvor der er iværksat en bred vifte af forebyggende, afhjælpende eller behandlende, lempende og rehabiliterende tiltag. Europa-Kommissionens direktiv om forbrugerkredit (2008/48/EF) fastlægger f.eks. vigtige forebyggende foranstaltninger.
- Sunde retlige gældsafviklings- og konkursprocedurer er afgørende. De retslige processer må på den ene side ikke være for korte og give anledning til misbrug, men de må på den anden side heller ikke være for langstrakte og utilgængelige. Det er vigtigt for husholdningerne at have incitamenter til at maksimere indtjeningen under sådanne procedurer, hvor al indkomst over en vis grænse afdrages til kreditorerne ofte over adskillige år.
- Endelig kan boligpolitikker spille en rolle i nødsituationer, f.eks. ved at gøre det nemmere for husholdningen at flytte til en mere overkommelig bolig. Dette er vigtigt, fordi gældsplagede husholdninger ofte frygter at miste taget over deres hoveder, og der opstår ofte problemer på grund af boligomkostningerne i første række.

### Yderligere oplysninger

Arbejdsdokumentet, *Managing household debts: Social service provision in the EU* (2010), og forskningsrapporten *Household debt advisory services in the European Union* (2012), findes på <http://www.eurofound.europa.eu/areas/socialprotection/householddebts.htm>

Hans Dubois, forskningsleder  
hdu@eurofound.europa.eu