



FORBRUKSFORSKNINGSINSTITUTTET SIFO

# **Veien til gjeldsordning**

## **Skyldnernes erfaringer med Nav, namsmann og regelverk**

Silje Elisabeth Skuland og Christan Poppe

OSLO METROPOLITAN UNIVERSITY  
STORBYUNIVERSITETET



© Forbruksforskningsinstituttet SIFO  
OsloMet – storbyuniversitetet  
SIFO-Rapport 14 – 2020

Forbruksforskningsinstituttet SIFO  
OsloMet – storbyuniversitetet  
Stensberggt. 26 – 7. etg.  
Postboks 4 St. Olavs plass  
0130 Oslo  
[www.oslomet.no/om/sifo](http://www.oslomet.no/om/sifo)

**Forbruksforskningsinstituttet SIFO utgir:**

- Rapporter – som er kvalitetssikret og godkjennes av SIFO ved direktør/forskningsledere
- Notater – som godkjennes av prosjektleder.

Det må ikke kopieres fra denne rapporten i strid med åndsverksloven. Rapporter lagt ut på Internett, er lagt ut kun for lesing på skjerm og utskrift til eget bruk. Enhver eksemplarfremstilling og tilgjengeliggjøring utover dette må avtales med SIFO. Utnyttelse i strid med lov eller avtale, medfører erstatningsansvar.

STORBYUNIVERSITETET  
FORBRUKSFORSKNINGSINSTITUTTET SIFO

<b>Tittel</b> Veien til gjeldsordning. Skyldnernes erfaringer med Nav, namsmann og regelverk	<b>Antall sider</b> 38	<b>Dato</b> 16.11.2020
<b>Title</b> The road to debt settlement. The debtors' experiences with debt counsellors, bailiffs and current legislation	<b>ISBN</b> 978-82-7063-518-4	
<b>Forfatter(e)</b> Silje Elisabeth Skuland og Christian Poppe	<b>Prosjektnummer</b> 201802	<b>Faglig ansvarlig sign.</b> 
<b>Oppdragsgiver</b> Barne- og familiedepartementet		
<b>Sammendrag</b> Gjeldsordningsloven skal revideres i 2021 med mål om å klargjøre og forenkle dagens prosessregler for å få en mer velfungerende og effektiv ordning og for å sikre en mer enhetlig praktisering. Hovedproblemstillingen i denne rapporten er hvordan gjeldsordningsloven fungerer for skyldnerne, og hvilket forbedringspotensial som eventuelt finnes sett fra deres side. Undersøkelsen bygger på ti dybdeintervjuer med personer med gjeldsordning. Gjeldsordningsskyldnere varierer med hensyn til hvor selvhjulpne de i møte med gjeldsordningsinstituttet. I tillegg spiller skyldnernes mottakelighet for informasjon en stor rolle. Skyldnere møter noe ulike praksis i saksbehandlingen som gir varierende uttelling for progresjonen i saken. Det er behov for jevnlig oppfølging av gjeldsordningsskyldnere gjennom hele løpet fram mot gjeldsordningen og også etter at avtalen er på plass for å forebygge mislighold og øke gjennomføringsevnen.		
<b>Summary</b> The Debt Settlement Act will be revised in 2021 with the aim of clarifying and simplifying the current procedural rules to have a more well-functioning and efficient scheme and to ensure more consistent practice. The main issue in this report is how the Debt Settlement Act works for the debtors, and what potential for improvement there may be from their point of view. The survey is based on ten in-depth interviews with people with debt settlement. Debt settlement debtors vary in how self-reliant they are in meeting with debt counsellors and executive officers at the bailiff. In addition, debtors' receptivity to information plays a major role. Debtors encounter somewhat different practices and routines that affect the progression of the case. There is a need for regular follow-up of debt settlement debtors throughout the process leading up to the debt settlement and also after the agreement is in place to prevent default and increase the ability to implement it.		
<b>Stikkord</b> Gjeldsordningen, skyldnere, Nav gjeldsrådgivning, dybdeintervjuer		
<b>Keywords</b> Debt settlement, defaulters, Nav debt counseling		



# Forord

Regjeringen skal gjennomgå gjeldsordningsloven for å se nærmere på om loven kan klargjøres og forenkles for å fungere enda bedre. Det er Barne- og familiedepartementet som har hovedansvaret for revisjonen og et lovforslag skal sendes på offentlig høring i løpet av 2020. Denne rapporten bidrar til å dekke kunnskapsbehovet for hvordan skyldere i en gjeldsordningsprosess opplever gjeldsordningen. SIFO takker Barne- og familiedepartementet for oppdraget. Det rettes en stor takk til Pål Østensen og hans kollegaer ved Oslo Namsfogd embete for rekruttering av informanter til undersøkelsen. Vi retter også en særlig takk til informantene som deltok i undersøkelsen.

Rapporten er kvalitetssikret av forskningssjef for Forbrukerpolitikk og økonomi, Anita Borch

Oslo, november 2020

Forbruksforskningsinstituttet SIFO

OsloMet – Storbyuniversitetet



# Innhold

Forord .....	1
Innhold .....	3
Liste over tabeller .....	4
1. Innledning .....	5
1.1 Bakgrunn for prosjektet .....	5
1.2 Problemstillinger .....	6
1.3 Gangen i rapporten .....	6
2. Forskningsopplegget og informantenes bakgrunn .....	7
2.1 Dybdeintervju av skyldnere .....	7
Rekruttering .....	7
Gjennomføring av intervjuene .....	7
Etiske hensyn .....	7
2.2 Informantene i utvalget .....	7
Årsaker for gjeldsproblemer .....	8
3. Etablering og endring av gjeldsordning .....	10
3.1 Nav .....	10
Møte med Nav gjeldsrådgivning .....	10
Egenforsøket .....	11
Gjeldsrådgivere utenfor Nav .....	13
3.2 Namsmannen .....	14
Møte med namsmannen .....	14
Endringssakene .....	15
3.3 Utfordringer med saksgangen: tid og informasjon .....	16
Manglende samhandling mellom etater .....	17
Saksbehandlingstiden hos Nav gjeldsrådgivning .....	18
Avvisning av søknad om gjeldsordning og lange gjeldsordninger .....	18
Informasjonsutfordringer .....	19
Behov for oppfølging fra Nav og andre profesjonelle tjenesteytere .....	20
3.4 Avsluttende kommentarer .....	21
4. Skyldneres opplevelse av gjeldsordningen .....	22
4.1 Gjeldsordningen fra skyldneres ståsted .....	22
To skyldneres ulike erfaringer med gjeldsordningen .....	22
To like håndteringsstrategier for gjeldsordninger med og uten inntekt .....	25
Selvforskyldt eller uforskyldt gjeld og håndtering av gjeldsordningsavtalen .....	26
4.2 Tillit og mistillit .....	28
Tillitsfulle relasjoner .....	28
4.3 Mottakelighet for informasjon .....	31
De informasjonssøkende .....	31
De uimottakelige .....	32
4.4 Avsluttende kommentarer .....	33
5. Oppsummerende diskusjoner: indikatorer på forbedringspotensialer .....	34
Møte med gjeldsordningsinstituttet .....	34
Forenkling av saksbehandlingen hos Nav gjeldsrådgivning .....	35

Tillit, mistillit og relasjonsbygging. Skreddersydd informasjon.....	36
Behov for oppfølging .....	37
Hovedkonklusjon .....	37
Litteratur .....	39

## Liste over tabeller

Tabell 2-1: Oversikt over informantenes bakgrunn, gjeldsbyrde og gjeldsordning.....	8
Tabell 3-1: Oversikt over egenforsøk i og utenfor Nav gjeldsrådgivning .....	12
Tabell 3-2: Oversikt over tiden som gikk fra betalingsproblem til gjeldsordningsavtalen avsluttes <sup>1</sup> .....	17
Tabell 3-3 Oversikt over hjelp fra Nav og andre profesjonelle tjenester i møte med namsfogden .....	20



# 1. Innledning

Gjeldsordningsloven gir alle som er varig ute av stand til å håndtere sine gjeldsforpliktelser en rett til varig løsning i form av en gjeldsordningsavtale med kreditorene på normalt fem år. Loven ble innført i 1993 i forbindelse med den såkalte gjeldskrisen (1988-93). På det tidspunktet var mangelen på velferdsordninger som kunne håndtere privatpersoners gjeldsproblemer åpenbar. Den eksisterende lovgivningen sikret først og fremst kreditorenes rett til å forfølge sine krav (dekningsloven og konkurslovgivningen). Det var behov for en ny type regulering hvor skyldnere på visse vilkår får rett til å gjenvinne kontrollen over egen økonomi uavhengig av fordringshavernes samtykke og uten gebyrer og omkostninger.

Det er flere veier til en gjeldsordning. Man kan henvende seg direkte til namsmannen og fylle ut et søknadsskjema. Man kan også komme dit gjennom andre kanaler, som f.eks. gjennom advokat eller etter kontakt med ideelle organisasjoner som Gjeldsofferalliansen eller Røde Kors. Men den typiske veien inn går gjennom Nav. Det er det flere grunner til. Den viktigste er nok at mange som søker gjeldsordning også har sosiale problemer og utfordringer knyttet til arbeidsmarginalisering og sykdom. En annen grunn er at Nav er gratis-tjenesten for hjelp med økonomiske vansker. For det tredje er det en fordel å få ryddet opp i kravene og skaffe seg en oversikt over økonomien før man går til namsmannen. Dessuten stiller loven krav om at man skal forsøke å komme til enighet med kreditorene først, før man søker gjeldsordning. Mange trenger hjelp fra en gjeldsrådgiver til både å lage en oversikt og henvende seg til dem man skylder penger.

Mens antall inngåtte gjeldsordninger pr. år var jevnt stigende på 1990-tallet, med en topp på litt under 3.000 saker i 1997, har antallet variert mye på 2000-tallet — fra ca. 1.600 i 2001 til nesten 3.500 i årene etter finanskrisen. I 2020 ser antall nye gjeldsordninger ut til å havne på i underkant av 2.500. I skrivende stund er det antakelig et sted mellom 20.000 og 25.000 løpende ordninger.

## 1.1 Bakgrunn for prosjektet

Siden implementeringen i 1993 har gjeldsordningsloven blitt revidert én gang (2005). Gjennom årene har det også blitt foretatt presiseringer og justeringer av lovfortolkning og praksis i form av rundskriv.<sup>1</sup> I 2020-21 skal regjeringen foreta en ny lovrevisjon. Generelt er formålet å klargjøre og forenkle dagens prosessregler for å få en mer velfungerende og effektiv ordning og for å sikre en mer enhetlig praktisering.

Hovedårsaken til at man nå har satt i gang arbeidet med å revidere loven er at det i mange tilfeller tar svært lang tid for en person å komme frem til en gjeldsordning (Regjeringen, 2020). Det er flere forhold som bidrar til å forlenge tiden. For det første stiller Gjeldsordningsloven krav om at den som skal søke om gjeldsforhandlinger først må ha forsøkt å løse problemene på egen hånd, det såkalte «egenforsøket». For det andre brukes

---

<sup>1</sup> Et eksempel var justeringen av Gjeldsordningslovens paragraf 1-3, som omhandler kravet om at skyldnere selv skal ha forsøkt å komme fram til en gjeldsavtale med kreditor før det kan søkes gjeldsordning hos namsmannen (Barne-, familie- og likestillingsdepartementet, 2013).

også ofte uforholdsmessig mye tid hos namsmyndighetene på relativt enkle endringssaker (Regjeringen, 2020).

En annen motivasjon bak initiativet til å revidere loven dreier seg om kompetansen lokalt i saksbehandlingssystemet. Den er varierende, kanskje særlig i Nav, men også i namsmannsapparatet. Dette er en faktor som ikke bare kan forlenge tiden det tar for skyldnerne å komme fram til en gjeldsordning, men som også kan bety at personer med alvorlige gjeldsproblemer ikke får den hjelpen de har krav på. Dette dreier seg kanskje særlig om de mest krevende sakene hvor kunnskapsnivået på saksbehandlingssiden må være spesielt høyt på fagområder som jus og økonomi. Men det er også en generell bekymring som knytter seg til alle saker hvor kravet til kompetanse er høyere enn den saksbehandlende institusjonen besitter. Dette er særlig bekymringsfullt på steder hvor saksmengden er liten og sjansen til å bygge opp høy fagkunnskap er begrenset.

## 1.2 Problemstillinger

Hovedproblemstillingen for analysene i denne rapporten er denne:

*Hvordan fungerer gjeldsordningsloven for skyldnerne, og hvilket forbedringspotensial finnes sett fra skyldnerens side?*

Resultatene fra undersøkelsen skal inngå som en del av bakgrunns materialet for BFDs høringsnotat om revidering av gjeldsordningsloven. Kunnskapsbehovet knytter seg særlig til spørsmålet om hva som fungerer bra, og hva som kan forbedres slik gjeldsordningsskyldnerne har opplevd prosessen med å få etablert — og eventuelt endret — sine gjeldsordninger. Det er et poeng å se på hele forløpet — også den delen som involverer Nav. Et særlig fokus legges på egenforsøket.

## 1.3 Gangen i rapporten

Rapporten er bygget opp som følger. Først redegjør vi for metoden: rekruttering, gjennomføring av de kvalitative intervjuene, etiske hensyn og kjennetegn ved utvalget av informanter (kapittel 2). Deretter ser vi på gjeldsordningsskyldnerens veier inn i gjeldsordningen og deres erfaringer med prosessen for etablering og endring av gjeldsordningsavtalen (kapittel 3). I kapittel 4 presenterer vi noen caser for å gi en bred beskrivelse av hovederfaringene med gjeldsordningsinstituttet. Til slutt, i kapittel 5, konkluderer vi rundt spørsmålet om hvordan skyldnere med ulike ressurser og livssituasjoner klarer seg i dagens system: hva som fungerer godt og hva som ikke fungerer fullt så bra. Vi peker i den forbindelse på områder hvor det fra informantenes ståsted fins et potensiale for justeringer og forbedringer.

## **2. Forskningsopplegget og informantenes bakgrunn**

### **2.1 Dybdeintervju av skyldnere**

Denne undersøkelsen består av ti dybdeintervjuer av personer med gjeldsordning. Hensikten har vært å få kjennskap til skyldneres erfaringer med gjeldsordningsinstituttet, om gjeldsordningen oppleves som effektivt og meningsfullt for skyldnerne og hvilke forbedringspotensialer som fins sett fra skyldnerens side.

#### **Rekruttering**

Rekrutteringen ble gjennomført av Namsfogden i Oslo, Asker og Bærum. Hovedkriteriet var å rekruttere informanter som var villig til å la seg intervjuer om sine erfaringer med gjeldsordningen. I tillegg var det ønskelig at begge kjønn var representert og at om lag halvparten hadde endret sin gjeldsordning underveis. Rekrutteringen startet i februar 2020, men ble avbrutt av koronapandemien og den påfølgende nedstengningen av Norge i midten av mars 2020. Rekrutteringen ble satt i gang igjen i slutten av august 2020.

#### **Gjennomføring av intervjuene**

Tre intervjuer ble gjennomført i månedsskifte februar/mars. De syv neste ble gjennomført i september og oktober 2020. Fem intervju ble gjort ansikt til ansikt og fem ble gjort over telefon. Planen var å gjøre samtlige intervjuer ansikt til ansikt, men på grunn av koronapandemien ble telefonintervju valgt som alternativ. Det er selvsagt klare fordeler med å intervjuer ansikt til ansikt enn over telefon. Intervjueren får mer informasjon gjennom ansiktuttrykk og kroppsspråk. Vi erfarte imidlertid at telefonintervjuene ga tilfredsstillende informasjon. Intervjuene fulgte intervjuguiden, men åpnet opp for fri samtale og oppfølgings spørsmål tilpasset hvert individuelle intervju. Intervjuguide som bestod av spørsmål om årsaken til gjeldsproblemer, hvor og hvordan skyldneren søkte hjelp til å håndtere gjelden, gjeldsrådgivning og saksbehandling i Nav og hos namsmannen og hos namsmannen, informasjon om ordningen før og etter etablering av gjeldsordningsavtalen, årsak for og saksgang ved endringssaker, og fremtidsplaner når avtalen blir avsluttet. Intervjuene varte fra 1,5 til 2,5 timer, ble tatt opp på bånd og transkribert.

#### **Etiske hensyn**

Deltakerne i undersøkelsen ble informert om undersøkelsens formål, at deltagelsen er frivillig og personlig informasjon holdes konfidensielt. Informantene ble informert både muntlig og skriftlig. De samtykket til deltagelse.

### **2.2 Informantene i utvalget**

Utvalget bestod av tre kvinner og syv menn i alderen 40 til 70 år. Alle hadde bosted i Oslo eller Viken fylke. Halvparten var enslige. Resten bodde sammen en partner. Fire hadde hjemmeboende barn (8 til 21 år). To hadde voksne barn som hadde flyttet hjemmefra. Halvparten var i arbeid. Resten var enten uføretrygde, pensjonerte eller mottok andre sosiale ytelser. Informantene kom fra alle samfunnslag. Det var stor variasjon mellom type og

lengden på utdannelsen til informantene. Utvalget består av informanter med yrkesfaglig, videregående, høyskole og universitetsutdannelse. Fire av informantene hadde innvandrerbakgrunn, hvorav to hadde innvandret til Norge i barndommen, en hadde innvandret som voksen og en ble født i Norge av foreldre med innvandrerbakgrunn. Utvalgssammensetningen treffer generelle populasjonstrekk blant gjeldordningssskyldnere med hensyn til kjønnsfordeling, alder på skyldnere og innvandrerandel (Poppe og Lavik, 2013). Tabell 2.1 gir en oversikt over informantenes bakgrunn, gjeldsbyrde og gjeldsordning.

**Tabell 2-1: Oversikt over informantenes bakgrunn, gjeldsbyrde og gjeldsordning**

Pseudo- nym	Alder	Inntekt	Utdannelse	Gjeldens størrelse	Gjeldsordningsavtalen		
					Varighet år	År fra og til	Endringer
Anne	40	Sosiale ytelser	Yrkesfag	600 tusen	5	2020-2025	Nei
Bjørn	69	Pensjon	Universitet	1,3 mill.	5	2020-2025	Nei
Carl	54	Lønn fra arbeid	Yrkesfag	1,2 mill.	5	2019-2024	Nei
Dina	56	Lønn fra arbeid	Høyskole	400 tusen	5 til 6	2016-2021	Ja
Egil	44	Lønn fra arbeid	Universitet	2 mill.	7 til 9	2016-2024	Ja
Gahan	42	Lønn fra arbeid	Videregående	1 mill.	7	2014-2021	Ja
Hannah	47	Sosiale ytelser	Videregående	500 tusen	5	2016-2021	Ja
Ismail	40	Lønn fra arbeid	Universitet	1,3 mill.	5	2016-2021	Ja
Kalim	40	Sosiale ytelser	Videregående	4 mill.	5	2018-2023	Ja
Jacob	53	Sosiale ytelser	Videregående	-	5 til 9 til 10	2011-2021	Ja

## Årsaker for gjeldsproblemer

Årsakene til gjeldsproblemene varierte mellom informantene, og var ofte flere og sammensatte. Generelt kan det skilles mellom husholdspesifikke, økonomiske og helsemessige årsaker til å søke gjeldsordning (Poppe og Bøyum, 2018). Gjelden til Anne oppstod etter en konflikt om fordeling av bolig etter samlivsbrudd, hvor hun ble sittende igjen med gjeld. På grunn av en traumatisk hendelse, klarte ikke Anne å betale for seg. Hun ble syk, arbeidsledig og bostedsløs. Kontrasten var stor til Bjørns gjeldsproblemer. Han hadde en lang karriere som gründer bak seg, og valgt å ta opp private lån for å investere i foretaket sitt. Da investeringene slo feil, ble han sittende igjen med privat gjeld. Carls gjeld skyldtes manglende innbetaling av skatt og moms etter at han utførte et større boligbyggerarbeid for et foretak han hadde stor tillitt til, men som lot være å betale for arbeidet. Gjelden til Egil handlet om lånefinansiert investering i et nyopprettet foretak som ble stanset av regulerende myndighet midt i et utbyggingsprosjekt. Han vant fram i retten i forhold til saksbehandlingsfeil, men ble ikke anerkjent erstatning. Gahans gjeld skyldes derimot lånefinansiering av aksjer som tapte seg i verdi på grunn av finanskrisen i 2008.

Gjelden til Dina skyldtes mislighold av studiegjeld og forbrukslån da hun ble rusmisbruker. Som rusfri ble hun nødt til å få hjelp til å håndtere gjelden. Ismails gjeldsproblematikk skyldes et tiår i et partymiljø med rusmisbruk, manglende betalinger av regninger, kredittkortbruk og strafferettslige bøter. Ismail fikk gjeldsproblemer etter flere år med utagerende festing og rus. Gjelden hans bestod av skattegjeld, strafferettslige bøter, kredittkortgjeld og diverse ubetalte regninger.

Kalims gjeld skyldes at han tok opp et lån i sitt navn på vegne av en nær venn, som han også delte personlig informasjon med. Lånet ble ikke tilbakebetalt og hans personlige informasjon ble brukt til å ta opp nye lån han ikke var klar over. Han var ikke alene om å bli svindlet av vennen. Hannah mistet jobben etter lengere tids sykdom. Da søknaden om arbeidsavklaringspenger ble avslått av Nav, brukte hun og mannen kredittkort for å få

endene til å møtes og å betale ned forbruksgjeld paret hadde fra før. Jacob (53 år) fikk betalingsproblemer etter flere dødsfall i nær familie. Han ble dypt deprimert og var ikke i stand til å håndtere økonomien på mange år. Perioder i og uten jobb og et arveoppgjør bidro til ytterligere gjeld.

Som vi har sett, bestod utvalget av informanter i undersøkelsen av en heterogen gruppe med ulik sosioøkonomisk bakgrunn og som dessuten hadde ulike gjeldsfortellinger og erfaringer med gjeldsordningen. Bredden i utvalget bidrar til å kaste lys over hvordan dagens system for etablering og endring av gjeldsordninger fungerer for skyldnere med ulik bakgrunn og gjeldsproblematikk. Ikke minst bidrar utvalget til å løfte fram om gjeldsordningen oppleves som effektivt og meningsfullt og hvilke forbedringspotensialer som fins sett fra skyldnernes fra ulike ståsteder.

### 3. Etablering og endring av gjeldsordning

I dette kapittelet vil vi beskrive prosessen fra erkjennelse av betalingsproblemer til etablering og endring av gjeldsordning med utgangspunkt i informantenes fortellinger. Hensikten er å se om dagens system for etablering og endring av gjeldsordninger fungerer i samsvar med lovgivers intensjoner. Siden de fleste først var i kontakt med Nav gjeldsrådgiving og siden med namsmannen, vil vi først beskrive saksgangen sett fra skyldnerens ståsted. Deretter vil vi peke på utfordringer og problemområder som informantene ga uttrykk for. Hensikten her vil være å belyse om gjeldsordningen oppleves som effektivt og meningsfullt for skyldnerne.

#### 3.1 Nav

De fleste hadde først mottatt gjeldsrådgiving hos Nav før de søkte gjeldsordning hos namsmannen. Imidlertid var de færreste klar over at det var mulig å be om gjeldsrådgiving hos Nav. Gjeldsrådgivningen bestod av flere møter. På første møte ble informantene ble bedt om å redegjøre for den gjeldssituasjonen sin. Antall møter hos Nav gjeldsrådgiver varierte fra 2 til 4. Dessuten varierte tiden fra første møte hos Nav gjeldsrådgiver til søknaden om gjeldsordning ble sendt fra noen få måneder til over ett år. Andre møter handlet om å få detaljert oversikt over gjelden og kreditorene og ta stilling til egenforsøket. I tillegg foregikk det kommunikasjonen mellom skyldner og gjeldsrådgiver på epost og telefon.

##### **Møte med Nav gjeldsrådgiving**

De fleste informantene fortalte at de var i en nokså desperat økonomisk situasjon da de kontaktet Nav for å få hjelp til gjeldsproblemene sine. For halvparten av informantene representerte møte med Nav gjeldsrådgiving det første møte med Nav. For enkelte i denne gruppen var terskelen nokså høy for å be Nav om hjelp. Jacob forklarte at det var årsaken til at han satte et advokatbyrå på sin gjeldssak.

Bjørn ble henvist av namsmannen. *«Jeg fikk beskjed om at da måtte jeg først gå via Nav, som da måtte hjelpe meg og se om det var mulig å få til en betalingsordning med kreditorene.»* Han fortalte at han ikke hadde noen sperre på å kontakte Nav.

*«De menneskene som jeg har truffet Nav, det er mennesker det og som deg og meg. De har forståelse for at her kommer det en som har litt problemer. De sitter jo der for å hjelpe folk som har problemer, jeg går jo ut ifra det.»*

Andre opplevde det første møte med Nav som mer utfordrende. Flere tok kontakt med Nav først og fremst fordi de var i en desperat økonomisk situasjon. Carl fortalte at han *«orket ikke å jobbe på noen måneder. Så jeg var tvunget å få noe sånt bidrag fra Nav for å leve. Og da fikk jeg kontakt da med en økonom som hjalp meg å søke da.»* Han fortalte at det var skamfullt å be om hjelp. *«Det kjentes jo flaut da, og så, man kommer jo lissom litt kryptende for at man vet ikke sine arme råd liksom hva man skal gjøre da.»*

Informantene som hadde erfaringer med Nav før de søkte gjeldsrådgiving hadde ulike erfaringer. Ismail hadde bare positive erfaringer med saksbehandlere i forbindelse med søknad om livsopphold og senere med arbeidsavklaringspenger. Saksbehandleren møtte han med medmenneskelighet og ydmykhet. *«Det må jeg ærlig innrømme, jeg har fått mye*

*mer medgang enn motgang etter at jeg bestemte meg for å få livet på rett kjøp,» sa han. Forholdet til gjeldsrådgiveren var noe annerledes: «Han guidet meg litt, men jeg føler at han gjorde sitt beste, men han hadde sine begrensede muligheter.»*

Enkelte hadde dårlige erfaringer med Nav. For Kalim, var tidligere hendelser i møte med Nav tungtveiende årsak for at han kontaktet Gjeldsoffer-Alliansen for å få hjelp til å søke gjeldsordning.

For Anne og Hannah var skifte av saksbehandler avgjørende for å søke gjeldsordning. Anne fortalte:

*«Alt raknet jo og gjeldsrådgiveren min som jeg hadde da, han kunne jo ikke ha noe med meg, for jeg hadde jo ikke noe fast bosted etter jeg mistet leiligheten. Så da ble det et sånt vakuum der da. Så jeg sloss litt med Nav.»*

Etter at hun lånte penger av moren sin for leie seg en leilighet, sognet hun til et annet Nav kontor og fikk dermed ny gjeldsrådgiver.

*[Navn på gjeldsrådgiver], han er fra [sted på Vestlandet]. Kjempekar altså! Han har vært med meg to ganger, ja, til namsfogden, for jeg hadde søkt to ganger. Han var med meg på hele forprosessen, og så søknader og alt sånt.*

Da gjeldsrådgivningen var igangsatt, opplevde flere en lettelse over endelig å få hjelp:

*«Han var veldig snill og hjelpsom, men han var jo den eneste.» (Carl)*

*«Jeg hadde kontakt med en alright person som satte seg inn i problematikken. Og hun også gjorde en, en okay jobb for meg.» (Bjørn)*

I avsnittet under vil vi beskrive hvordan skyldnerne opplevde saksgangen i gjeldsrådgiveren knyttet til egenforsøket.

### **Egenforsøket**

I henhold til Gjeldsordningsloven (§ 1-3.Økonomisk vilkår) kan det «ikke åpnes gjeldsforhandlinger etter loven før skyldner etter evne har forsøkt å komme fram til en gjeldsordning på egen hånd.» Det såkalte «egenforsøket» er begrunnet med at en gjeldsordningssak etter loven er ressurskrevende og kun bør igangsettes dersom det ikke er mulig å komme frem til en frivillig ordning. Dersom skyldneren ikke kan vise til forsøk på å få til en betalingsplan med kreditorene, kan Nav gjeldsrådgiving bistå med råd om hvordan dette kan gjennomføres.

Det er noen metodologiske utfordringer med å spørre skyldnere om hvorvidt og på hvilken måte egenforsøket ble organisert. Det forutsetter en viss innsikt i gjeldsordningsloven, som de færreste skyldnere er spesielt opplyste på når de først er i kontakt med Nav gjeldsordning. Det samme kan sies om hvordan «forsøkt å komme fram til en gjeldsordning på egen hånd» og «etter evne» vurderes konkrete i hver enkel sak. Det er likevel anledning til å hevde at gjennomføringen av egenforsøket og vurderingen av et fullgodt egenforsøk variere, skal vi tro informantene i denne undersøkelsen. Tabellen under systematiserer informantenes utsagn om å forsøke selv.

**Tabell 3-1: Oversikt over egenforsøk i og utenfor Nav gjeldsrådgivning**

Informant	Å forsøke selv før gjeldsordnings søknad		Egenforsøk hos Nav
	På egenhånd	Profesjonell hjelp	
Anne	Nei, men har tidligere vært i forliksrådet med gjeld Politianmeldt hendelse	Nei, men har forhandlet med ekssamboer via advokat	Gjeldsrådgivning kontaktet kreditorer
Bjørn	Kontaktet kreditorer selv for å få til en betalingsplan	Nei	Gjeldsrådgivning kontaktet kreditorer
Carl	Forhandlet med private aktører for å få betalt for arbeidet han hadde gjort.  Meldte forholdet til politiet	Nei, han hadde i råd til det	Gjeldsrådgiver ga han oppgaven å sortere regninger i permer
Dina	Forhandlet fram betalingsplan med to kreditorer	Nei	Tvilstilfelle om gjeldsrådgiver ba om egenforsøk eller godtok Dinas forsøk på egenhånd
Egil	Gikk rettens vei på grunn av saksbehandlingsfeil	Advokatene kontaktet kreditorerne i begynnelsen. <sup>1</sup> Fikk deretter hjelp av private gjeldsrådgivere	Gjeldsrådgiver ba han om å kontakte kreditorerne selv <sup>1</sup>
Gahan	Ringte kreditorerne for å få til betalingsplan	Nei	Gjeldsrådgivning skrev brev til to kreditorer med forespørsel om å slette gjelden
Hannah	Nei	Nei	Nav Gjeldsrådgivning kontaktet kreditorerne
Ismail	Fikk oversikt over kreditorerne	Fikk råd fra psykolog om å starte prosessen mot gjeldsrådgivning	Gjeldsordning ga informanten i oppgave å kontakte alle kreditorerne for til betalingsplan og få oversikt
Kalim	Forhandlet med vennen som svindlet han. Meldte svindelsaken til politiet	Fikk hjelp av Gjeldsoffer-Alliansen	Gikk ikke via Nav gjeldsrådgivning
Jacob	Forhandlet med hovedkreditor/slekting om arveoppgjør	Advokat kontakt med kreditorerne	Gikk ikke via Nav gjeldsrådgivning

<sup>1</sup> Egil fikk gjeldsrådgivning hos Nav to år etter at han hadde hatt advokater på saken. Han avsluttet samarbeidet med Nav gjeldsrådgiver og søkte siden hjelp av private gjeldsrådgivere.

Tabellen over viser at informantene beskriver ulike skritt skyldneren tar før de søker hjelp til betalingsproblemene. Tre av informantene hadde forhandlet med kreditorerne om å få til en betalingsplan (Bjørn, Dina og Gahan). Tre hadde forhandlet med partene som gjelden var et resultat av (Carl, Kalim, Jacob). Tre hadde anmeldt forhold med direkte eller indirekte innvirkning på gjelden (Carl, Kalim og Anne). En hadde gått rettens vei (Egil).

Tre av informantene fikk hjelp til å søke gjeldsordningen utenfor Nav. Jacob satte et advokatfirma på saken. Egil gjorde det samme først, og tok siden kontakt med et privat gjeldsrådgivningsfirma. Kalim fikk hjelp av Gjeldsoffer-Alliansen til sin søknad.

Åtte informanter hadde oppsøkt Nav gjeldsrådgivning, og beskrev oppgaver og aktiviteter de ble bedt om å gjennomføre som en del av forberedelsen til søknad om gjeldsordning. Hovedsakelig ble informantene spurt om å skaffe til veie informasjon for å få oversikt over gjelden og kreditorer. Enkelte fikk i oppgave å systematisere ubetalte regninger i permer. Fem av informantene beskrev egenforsøket som et forsøk på å få til en avtale med kreditorerne. I noen tilfeller ble egenforsøket praktisert mer seriøst enn i andre tilfeller. Ismail fortalte at han fikk i oppgave av gjeldsrådgiveren sin på Nav om å kontakte kreditorerne selv for «å vise en vilje at du faktisk har bestemt deg for å ta tak.» Ismail fortalte at



gjeldrådgiveren hadde vært tydelig på at det ikke var noen garanti for at han ville få en gjeldsordning og ble bedt om å:

*«...sette deg ned og ringe enhver kreditor og inkassoselskap, samle sammen alle dine bøter regninger som du finner i skap, kjelleren eller hvor det enn er. Jeg gjorde det, men med råd da»*

*«...forberede din søknad ved å først og fremst forberede alle kreditorer, og så kan vi snakke med det og se om vi kan få til en løsning på å betale noe ned, og hva de syns om det. Så vi gjorde jo det. Jeg satt og snakket på Nav, vi ringte kreditorene og forklarte dem situasjonen og prøvde å betale de små små beløpene, så jeg gjorde det.*

Gahan fikk gjeldsordning før Gjeldsordningslovens krav til egenforøket ble modifisert. «Så da var det et krav om at du må ha et eget forsøk, så hun [Nav gjeldsrådgiver] forsøkte å sende to brev til to kreditorer. Begge sa nei til å slette gjelden.» Tilsvarende skjedde med Bjørn. Nav hjalp han med å få til en betalingsordning med kreditorene «eller få rentebelastningen ned sånn at jeg kunne leve med det. Men det gikk ikke, og da tok de kontakt med namsmannen for å få til en gjeldsordning.» Hannah ble derimot fortalt at hun egentlig burde kontakte kreditorene for å få til en ordning på egenhånd, «men siden det var mange kreditorer, så søkte de for meg.»

Flere fortalte at de hadde forsøkt å få til avtaler med kreditorer før de ba om gjeldsrådgivning fra Nav (som for eksempel betalingsutsettelse og nedbetalingsplaner). I hvilken grad slike forsøk ble vurdert som tilstrekkelig er usikkert. Det var ingen som ga uttrykk for at dette ble diskutert. I tabell 3.1 viser imidlertid at det ble gjennomført egenforsøk for enkelte informanter i regi av Nav selv om de hadde forsøkt å forhandle med kreditorer selv.

Likevel er det grunn til å tro at egenforsøket var konfliktfylt for enkelte informanter. Egil fortalte at han opplevde møtene med Nav gjeldsrådgiver flere år tilbake som utfordrende og lite fruktbare, men var ikke riktig sikker på hva årsaken var.

*Int.: Det er jo ikke uvanlig at gjeldsrådgiverne hos Nav ber folk om å gjøre et forsøk selv.*

*Egil: Ja, det husker jeg klart og tydelig at han ba meg om å forsøke. Han ba meg om å prøve og ordne opp selv.*

*Int.: Ja, enten det handler om å ta kontakt med kreditorer og be de om å roe seg ned eller? Kan du huske om du lissom, du fikk noen sånne typer råd da?*

*Egil: Ja, de rådene fikk jeg. Men de hadde jeg allerede fått, for jeg gikk jo på Nav på [navn på by]. Så de rådene der de hadde jeg jo allerede fått. For de har jo en bok som de leser opp dine rettigheter fra, og så sier de det om og om igjen, til du går.*

## **Gjeldsrådgivere utenfor Nav**

Ikke alle ønsket å få gjeldsrådgivning av Nav. Det var ulike årsaker til dette, som vi skal komme tilbake til i neste kapittel. Tre av informantene fikk gjeldsrådgivning fra private eller ideelle organisasjoner. Egil hadde riktignok vært på flere møter hos Nav gjeldsrådgiver, men brøt kontakten da han fikk en bedre betalt jobb. Da han noen år senere ønsket hjelp til gjeldsordning kontaktet han privat gjeldsrådgiverselskap. Det samme gjaldt Jacob, han og

kona kontaktet advokat. Både Egil og Jacob betalte for gjeldsrådgivningen. Kalim søkte derimot gjeldsrådgivning hos Gjeldsoffer-Alliansen. Her betaler man for medlemskap utfra evne. Egil og Jacob fikk kun hjelp til å søke gjeldsordning. Kalim derimot tok jevnlig kontakt med sine gjeldsrådgivere.

## 3.2 Namsmannen

De fleste informantene hadde liten eller ingen kjennskap til gjeldsordningen på forhånd, men ble kjent med dette tilbudet via Nav eller fikk høre om ordningen fra andre (kollegaer, familie, advokater) eller gjennom nettsøk. Normalt deltok informantene på to møter hos namsmannen ved etablering av gjeldsordningsavtalen. På det første møtet gikk namsmannen og skylderen gjennom saken. Neste møte fant sted da skyldneren skulle signere gjeldsordningsavtalen. Etter dette siste møte var det få som hørte fra namsmannen igjen. Til tross for at syv informanter hadde gjennomgått en eller to endringssaker, var det ingen tilfeller der namsmannen hadde tatt kontakt om dette. Det var skyldnerne selv som kontaktet om dette. I tillegg kontaktet enkelte namsmannen etter behov selv.

### Møte med namsmannen

De aller fleste informantene opplevde at å møte namsmannen var skummelt. Flere beskrev å bli møtte med en aura av myndighet og autoritet. I likhet med møte med gjeldsrådgivningen hos Nav, ble følelser som skamfullhet beskrevet, men i møte med namsmannen ble også frykt trukket fram. Flere fortalte at de hadde fått kjeft eller opplevd møte med namsmannen som nedverdiggende.

For mange ble det klart at muligheten for å fortelle sin gjeldshistorie eller forklare situasjonen var begrenset. Carl fikk sin første søknad avvist fordi utleier hadde registrert flere utleieenheter på samme gårdsnummer. Møte med namsmannen ble tøft.

*«Når jeg forsøkte å forklare så var det ikke noe vits i å komme med noen forklaring, for det bare var sånn. Så når jeg forsøkte å forklare at jeg har ikke gjort noe feil da, altså leiligheten, det bor ikke flere der, og du kan komme å se liksom, det er bare meg som bor der. Nei da. Så da var det, da kjeftet hun og var veldig sint på meg da.»*

*«Hun var veldig hard. Det var ikke noe medlidenhet å få der da. Og hun hadde jo jobbet veldig mange år da.»*

Bjørn fortalte at han ikke fikk uttale seg på et møte mellom han, en kreditor og namsmannen. *«Han som satt der, han ville ikke høre på meg for da ville han aldri bli ferdig med møtet, sa han.»*

Det er selvsagt alltid to sider av en sak. Likefullt er det verdt å merke seg at det arbeidsfordelingen mellom Nav gjeldsrådgivning og namsmannen, innebære et skille mellom den sosialfaglige og den rettslig økonomiske håndhevelsen av gjeldsordningsloven. Dessuten var det flere eksempler på at møte med namsmannen ble opplevd som godt og produktivt:

*«Hun vi har kontakt med, jeg har kontakt med henne fortsatt av og til hvis jeg lurer på noe, hun er helt hyggelig. Jeg har ikke noe negativt å si om henne.» (Hannah)*

*«Det gikk jo veldig fort hos Namsmannen da. Det syns jeg. Heg må skryte av at hun, hun forstod min situasjon.» (Bjørn)*

*«Hun var en av de snilleste damene jeg kan tenke meg» (Ismail)*

## **Endringssakene**

En gjeldsordning varer i fem år hvis ikke særlige forhold tilsier enten kortere eller noe lengre løpetid (kilde). Åtte av informantene hadde inngått en femåring gjeldsordningsavtale. To hadde inngått en syvåring gjeldsordningsavtale. Syv av informantene hadde gjennomgått en endringssak på sin gjeldsordning. I tre av tilfellene, dreide dette seg om at gjeldsordningen ble forlenget på grunn av manglende innbetaling eller økt inntekt. For de resterende fire, gjaldt dette endring av gjeldsordning på oppfordring fra skyldnerne selv. Dette reflekteres også i undersøkelsen til Poppe og Bøyum (2018), som finner at det er mer vanlig at skyldnere selv tar initiativ til å endre gjeldsordningsavtalen eller varsler om avvik enn at kreditorene gjør det. Det er også noe skyldnere har plikt til å gjøre i henhold til gjeldsordningsavtalen (Poppe og Bøyum, 2018).

Ismail hadde endret gjeldsavtalen sin to ganger. Første gang gjaldt endringen inngåelse av samboerskap. Andre gang han endret saken var i forbindelse med at han gikk fra studier ut i arbeidslivet. I begge tilfellene tok Ismail kontakt med namsmannen i forkant av endringene. I forbindelse med samboerskapet ble livsoppholdssatsen hans redusert, mens med inntekt fra arbeid fikk han krav om å betale dividende.

Å endre gjeldsordningsavtalens sin selv er ikke nødvendigvis problemfritt. Gahan opplevde motvilje mot å endre gjeldsordningsavtalen da han flyttet. Kreditoren hevdet at han ikke kunne få godskrevet transportutgifter ettersom tilgangen på kollektivtransport var bedre i Oslo enn i kommunen han hadde flyttet fra. Gahan hadde aksepterte en syvåring gjeldsordning selv om det kun var en kreditor som krevde dette. Dette var den samme som nå motsatte seg transportutgiftene, som ikke godtok en ordinær femåring ordning. Han ble bedt om å begrunne hvorfor han fremdeles hadde behov for å kjøre bil til og fra jobben. Ettersom han hadde skiftarbeid var dette innlysende for Gahan, men kreditoren påpekte at Gahan kunne sykle til jobben. Namsmannen så seg nødt til å sende saken til retten. Gahan forklarte:

*«Motparten satser på at saken blir ikke sendt til retten. Det er det som er greia. Du kan ikke komme med så dumme argumenter til retten om å sykle sant. Så jeg snakket med dommeren selv. Hva skal vi gjøre med dette og sånn. De hadde ingen sjanse, og jeg hadde all mulig rett til å endre etter jeg flyttet til Oslo. Men de prøver, ja.»*

Da bilen en tid etter måtte vrakes og erstattes av en ny, var det ingen som motsatte seg. *«Kanskje kreditoren visste at saken kan gå til retten en gang til.»*

Et annet eksempel på at endringssaker kan være utfordrende skyldes inntektsendringer. Hannah hadde søkt om få endret gjeldsavtalen i forbindelse med kjøp av bil og innkjøp av en bedre seng på grunn av ryggproblemer. Hun opplevde det som helt uproblematisk. Imidlertid ble hun bedt om å betale tilbake penger av Nav etter at de hadde oppdaget at familien hadde mottatt for mye barnetillegg. I seks måneder *«de trakk jo 3.000 fra lønnen min. Først nå i august så begynner jeg å betale til namsfogden, for jeg har ikke fått betalt noen ting de første*

seks-syv månedene.» Det uberettigede barnetillegget hadde hun ikke lagt merke til, siden hun forholdt seg til summen hun skulle sitte igjen med etter at overskytende inntekt var innbetalt til namsmannen. Hannah hadde kontaktet namsmannen om dette, men var usikker på hvordan det kom til å gå. I mellomtiden hadde mannen hennes blitt permittert på grunn av koronaepidemien.

*«Men nå i år for eksempel så har han vært uten lønn i to måneder, i ferieperioden, så en, etter at han er begynt å jobbe, da måtte han vente en måned på lønn. Pluss at permitteringsvedtaket tok jo lang tid, vi måtte ta opp forskudd for å klare oss, via Nav. Det er helt kluss i hodet mitt nå, jeg vet ikke hvordan jeg skal regne ut. ... Så jeg håper at de blir litt mere fleksible med meg og han i år hvert fall.»*

Egil var en av tre informanter som hadde fått saken sin endret og endt opp med forlengelse av gjeldsordningen. Han hadde verken informert om inntektsøkning eller rapport om uforutsette utgifter de første tre årene av gjeldsordningsavtalen. «Jeg fikk et brev fra kreditorer om at de ville ha 40.000, fordi at det var manglende innbetaling.» Egil hadde allerede en syvårig gjeldsordningsavtale, som etter endringssaken ble forlenget med to år. «Hvis jeg ikke gikk med på 2 år umiddelbart så kunne det ende med at dem ikke godtok ordningen i det hele tatt. Da kunne gjeldsordningen bli oppsagt.»

Dina fant derimot selv ut at det stod igjen over 80 tusen når gjeldsordningsavtalen nærmet seg sluttdatoen, og valgte å søke om å få forlenget avtalen. Hun fortalte at hun ikke hadde hatt tilgang på kontoinformasjon for å overføre penger da hun halvannet år inn i gjeldsordningen begynte å jobbe. Selv om hun hadde satt av penger, klarte hun ikke å la være å bruke av pengene som hun hadde satt av. Hun innrømmet at hun «kunne sikkert ha vært enda mer disiplinert, men det har vært så godt å være uskikkelig i det.»

Jacob hadde nylig fått gjeldsordningen sin forlenget for andre gang. Allerede etter ett år kom det krav fra en kreditor, som endte i retten. Kreditoren representerte Jacobs slektning og gjaldt et arveoppgjør. Det besluttet å forlenge gjeldsordningsavtalen med fire år, fordi Jacob sa seg enig å betale tilbake mer til slektningen. Den siste endringen skjedde etter at Jacob var i kontakt med Nav gjeldsrådgiving på oppfordring fra en terapeut. Gjeldsrådgiveren fant ut at Jacobs inntekt lenge hadde vært høyere enn innrapportert inntekt til namsmannen. Det skyldes at sønnen hans hadde mottatt barnepensjon som ikke ble oppgitt på skattemeldingen. Det ble besluttet å sende et brev til namsmannen med opplysningen, som endte med forlengelse i et år og krav om å betale en kvart million. En gjeldsordning på til sammen på 10 år er helt i overkant av hva som er gjennomførbart (Poppe, 2005). Dessuten var kravet for høyt for Jacob å betale med uføretrygd som inntekt.

### 3.3 Utfordringer med saksgangen: tid og informasjon

I denne delen vil vi peke på to generelle utfordringer i prosessen mot en gjeldsordning slik det kom til uttrykk i informantintervjuene. Først går vi i gang med tidsutfordringer. Deretter vil vi peke på utfordringer knyttet til informasjon.

En av hovedårsakene til Regjeringens revisjon av gjeldsordningen er at det tar tid å få etablert en gjeldsordningsavtale. En gjeldsordning tar gjennomsnittlig 8 til 10 år fra den første betalingsanmerkningen til gjelden er innfridd (Poppe og Lavik, 2013). I tabellen under gis en oversikt over tiden det tok fra gjeldsproblemet ble u håndterlig til gjeldsordningsavtalen ble signert og eventuelt endret. Informasjonen bygger på informantenes fortellinger. Det var ikke alle som hadde klart for seg når betalingsproblemene startet.

Tabell 3-2: Oversikt over tiden som gikk fra betalingsproblem til gjeldsordningsavtalen avsluttes<sup>1</sup>

Informant	Betalingsproblemer oppstår	Nav gjeldsrådgivning		Namsmannen		Opprinnelig løpetid	Endring forlengelse	Tid fra problem til mulig løsning
		Første møte	Søknad sent	Første møte	Signering av avtalen			
Anne	2011	2013	2019	2019	2020	2024	-	13 år
Bjørn	2015-16	2017	2019	2019	2020	2024	-	8 år
Carl	2016	2016	2017	2019	2019	2024	-	8 år
Dina	2008-9	2014/5	2015	2015	2015	2020	2021	12-13 år
Egil	2009	2011	2016	usikker	2016	2022	2024	15 år
Hannah	2014	2016	2016	2016	2016	2021	-	8 år
Gahan	2008	2013	2014	2014	2014	2021	-	13 år
Ismail	2007	2014	2015	2016	2016	2021	-	12 år
Kalim	2015-6	-	2017-18	2018	2018	2023	-	8 år
Jacob	2003	-	2011	2011	2011	2021	2012/2020	18 år

Flere av informantene i denne undersøkelsen fortalte at de hadde fått økonomiske problemer 6-7 år før de fikk en gjeldsordning. Den korteste tiden fra betalingsproblemer oppstod til en gjeldsordning var inngått var ca. tre år. To hovedkategorier av forklaringer ble gitt for hvorfor informantene selv hadde brukt tid på å søke hjelp til å håndtere gjelden. Den først handlet om å forsøke å redde seg selv enten ved å forhandle om betalingsordninger med kreditorer eller ta opp nye/refinansiere lån (forbrukslån/kredittkort) for å unngå betalingsanmerkninger. Den andre forklaringen handlet om å være i dyp krise (f.eks. rus, kriminelle handlinger, bostedsløshet, depresjon) som gjorde det utfordrende å ta tak i gjeldsproblemene. Enkelte informanter hadde i perioder vært i dyp krise og uten evne til å gjøre mye fra eller til, for så å forsøke å gjøre opp for seg. Felles for de fleste var opplevelsen av å ha vært i en svært vanskelig situasjon over tid når de første søkte hjelp.

### Manglende samhandling mellom etater

Det kan selvsagt være utfordrende for velferdsstaten å fange opp personer som er i en dyp gjeldskrise. Imidlertid fortalte at de hadde betalingsproblemer i møte med Nav for å søke økonomisk hjelp. For åtte år siden, fikk Anne (40 år) gjeldsproblemer etter et samlivsbrudd, en traumatisk hendelse med påfølgende sykdom og tap av arbeid. Etter tvangstrekk kontoen, slet hun med å betale husleia, og ba Nav om gjeldsrådgivning. Rådet hun fikk fra Nav var å putte penger i madrassen for å unngå tvangstrekk fra kontoen da hun ba om hjelp til husleia. Da hun mistet leiligheten var det heller ikke hjelp å få til å håndtere gjelden fordi hun manglet bostedsadresse. Med hjelp fra familien fikk hun omsider leid seg en leilighet og kunne starte gjeldsrådgivning hos Nav. I mellomtiden var det gått om lag 3 år.

Et annet eksempel var Hannah. Da hun ble arbeidsledig etter lengere tids sykdom, fikk hun avslag på arbeidsavklaringspenger hos Nav. Hun valgte å klage på vedtaket. Imellomtiden endte hun opp på Nav for å be om sosialhjelp. I tillegg til faste utgifter, hadde hun og mannen et forbrukslån på 80-90 tusen å betjene.

*«Jeg spurte hva jeg skal gjøre med regningene mine for jeg får ikke lønn. Nei, det må du tenke på selv. For Nav og sosialen hjelper ikke med lån, private lån, ikke sant. Det er det svaret jeg fikk, og det var da jeg måtte ta opp [mer] lån.»*

Det gikk omtrent to år før Hannah ble tilbudt gjeldsrådgivning hos Nav. I ettertid fortalte Hannah at hun ønsket hun ble fortalt tidligere om gjeldsordning og at de hadde spurt mer om hvordan familien klarte seg. Ifølge Lov om sosiale tjenester (paragraf 17) plikter kommunen å gi opplysning, råd og veiledning som kan bidra til å løse eller forebygge sosiale problemer. Da hun flere år senere søkte gjeldsordning, hadde gjelden vokst til 500 tusen.

### **Saksbehandlingstiden hos Nav gjeldsrådgivning**

Tiden det tok fra de søkte hjelp hos Nav gjeldsrådgivning til saken ble oversend til namsmannen varierte en del. For noen gikk det kun noen få måneder. For andre tok det over ett år fra første møte med Nav gjeldsrådgivning før søknad om gjeldsordning var klar. Ifølge informantene gikk tiden fordi saksbehandlere hos Nav ble byttet ut eller at det var få saksbehandlere på det aktuelle Nav-kontoret og for mange saker å håndtere.

*«Det var litt sånn uheldig da når det tok et år, for da plutselig så var den ene saksbehandleren min borte og så skulle en ny saksbehandler sette seg inn i det.» (Bjørn)*

*«Så var det jo ganske mange møter med han gjeldsordningsmannen da på Nav. Så tok det jo ganske lang tid mellom møtene da. For at han var så fullbooket hele tiden da.» (Carl)*

For noen av informantene innebar saksgangen hos gjeldsrådgiver å vente med å sende søknad om gjeldsordning til namsmannen til det var gått to år fra siste lånopptak. For Ismail bidro egenforsøket til at det tok over ett år mellom første møte med gjeldsrådgiveren sin hos Nav til søknaden om gjeldsordning ble sendt til namsmannen. Han forklarte:

*Det tok litt tid. Det var så mye fram og tilbake. Det var rett og slett fordi vi... Jeg måtte se alle detaljene og få med meg alle. Jeg måtte få god oversikt. Du kan si det sånn da. For hvis jeg skulle få en gjeldsordning hos namsmannen så måtte jeg ha fått med meg alle, noen få kan kanskje glippe – falle mellom to stoler, men de meste av mine kreditorer måtte være der. Jeg måtte være bevisst på det, så det var litt fram og tilbake. Det var litt sparring. Noen ganger så måtte jeg sitte å vente på –svar fra kreditorerne, noen ganger så måtte vi se på mulighetene for å betale noe tilbake imellomtiden jeg drev med prosessen, så var det så små beløp, så det gikk en stund*

Til sammenligning tok verken Nav gjeldsrådgivning eller Hannah kontakt med kreditorer for å få til en betalingsplan. Hun fortalte at *«første møtet var i juli august-tider med Nav sin gjeldsrådgiver. Og så i november 2016 så fikk vi innvilget gjeldsordning.»* Med andre ord tok det cirka fire måneder for Hannah å få på plass en gjeldsordningsavtale.

### **Avvisning av søknad om gjeldsordning og lange gjeldsordninger**

Ingen av informantene ga uttrykk for at tiden fra søknaden ble mottatt av namsmannen til gjeldsordningen var inngått tok spesielt lang tid. To av informantene hadde derimot opplevd å få sin søknad avvist. Anne hadde glemt å opplyse om at hun hadde utenlandsk enmannsforetak. Det hadde riktignok ikke vært noe aktivitet i foretaket på mange år, men søknaden om gjeldsrådgivning ble likevel avvist. Det er uklart hvor lang tid som gikk til hun søkte på nytt. For Carl, skyldes avvisning av søknad om gjeldsordning, boligen han leide.

*«Jeg fikk jo avslag første gangen da. For da viste det seg at han jeg leide en leilighet av han, det var en treroms. Da de undersøkte adressen med gårds- og bruksnummer, så var det ti personer som bodde i denne leiligheten. Han hadde tre leiligheter i det huset, med samme gårds- og bruksnummer. Så han hadde jo egentlig ikke lov å leie ut disse leilighetene. Og så flyttet jeg da og fikk meg min egen leilighet, tok vel et år omtrent da.»*

Carl fortalte at årsaken til at det gikk ett år, skyldes at det var vanskelig å få leide seg en ny bolig med tvangstrekk på kontoen. *«Så gikk jeg jo til Namsmannen da for å få dem til å slutte å dra så mye penger da. Men det tok sånn tid at selv om jeg fikk beslutning derifra så var det noe skatt Øst eller noe sånt, som dro penger fortsatt da.»*

To av informantene fikk en syvårig gjeldsordningsavtale til å begynne med. Det var uklart for Egil om det var noen av kreditorene som krevde en syv år i hans tilfelle. Namsmannen hadde riktignok forklart at det skyldes gjelden han hadde. I tillegg var gjeldsordningen hans tvungen. Private gjeldsrådgivere han hadde vært i kontakt med, mente imidlertid at dette var i overkant. Ifølge Gahan skyldes lengden på hans ordning lite kompetanse hos namsmannen i kommunen han bodde i. Det var kun en kreditor som ikke godkjente en femårig avtale for han. Kreditoren representerte dessuten kun fem prosent av hans totale gjeld. *«Jeg mener at namsmannen kunne sagt at det fins en mulighet til å sende saken til retten hvis de går mot hovedregelen, ikke sant. Jeg aksepterte, men i den situasjonen visste jeg ikke, men det er namsmannens plikt til å informere meg at det fins en mulighet.»*

### **Informasjonsutfordringer**

Det meste av informasjonen informantene fikk av Nav gjeldsordning handlet om oppgaver til skyldnerne, råd om at de kunne opplyse hissige kreditorer om at forarbeidet med en gjeldsordning var igangsatt og virkelighetsavklaring om at ikke alle fikk sin søknad om gjeldsordning godkjent. Informasjonsbyrden lå her mest på skyldneres, som ble bedt om å skaffe tilveie dokumentasjon for å få oversikt over hele gjelden. I hvilken grad informantene ble informert om saksgangen hos namsmannen og om plikter og rettigheter ved en eventuell gjeldsordning er mindre klart.

Derimot var det mer klart hva slags informasjon informantene mottok hos namsmannen. Informantene mottok både muntlig og skriftlig informasjon. De fikk en mappe med gjeldsordningsavtalen hvor det fremgikk hva slags opplysningsplikt de selv hadde samt en utskrift av gjeldsordningsloven.

Mannen til Hannah syntes den skriftlige informasjonen var vanskelig å forstå.

*«Jeg som kan norsk, er det greit. Jeg forstår. Men hadde mannen min fått den utskriften så hadde han trengt en tolk til å tolke det. For han kan ikke så godt norsk, ikke sant. Ja jeg måtte jo lese flere ganger for å forstå liksom, til og med jeg.»*

Gahan påpekte det sammen. *«Halvparten av somaliere eller pakistanere som får gjeldsordning skjønner ikke hva dette betyr i det hele tatt.»* Han mente dessuten at det var lite informasjon om gjeldsordning sammenlignet med andre samfunnsanliggende.

*«Gjeldsordning er stort i samfunn. Som sosialøkonomiske ting, så man må kunne ha hatt bedre informasjon. Hvis du går på banken eller noe sted der du finner brosjyre med alle slags språk, men gjeldsordning språk er... Kun juristene kan lese, ikke vanlige mennesker.»*

Flere fortalte at det var et skille mellom muntlig og skriftlig informasjon. Hannah fortalte at det «i avtalen og sånn så står jo alt sammen ganske klart og tydelig da. Men det er jo, det er ikke skriftlig akkurat det der at du kan søke om tannlege. Det er jo muntlig da.»

Ismail fortalte om hvordan den muntlige informasjonen foregikk i hans tilfelle.

*«Hun satte seg ned og fortalte med detaljert hva det innebærer i den forstand, hvor mye av lønna mi går, hvordan regnestykket er gjort opp, hvem.. hva som skjer etter fem år, hva jeg skal passe på, hva jeg ikke skal passe på. De tingene fikk jeg fra henne i en og en halv time. Og så leste jeg meg opp på resten da. Alt rundt.»*

Flere følte i likhet behov for å lese seg opp på gjeldsordningsstoff. Andre fortalte at de var usikre på hva de skulle gjøre dersom de hadde en uforutsett utgift, hva som kunne regnes inn som en uforutsett utgift. Flere hadde behov for å kontakte saksbehandler hos namsmannen med spørsmål om både uforutsette utgifter og inntekter, men ikke alle gjorde dette. Egil for eksempel, hadde ikke fått godkjent en del av utgiftene sine. Han forklarte:

*«For min del når jeg begynte å jobbe som kontaktlærer så fikk jeg jo utgifter i, i forbindelse med jobb og sånne ting, altså med å bo midt i byen og alt det der som var, som kostet litt ekstra. Og jeg tok da og trakk fra når det skjedde noe, når det dukket opp noen sånne ting, når det var ting som jeg måtte ha som telefon eller ja sånne ting da. Så, så kjøpte jeg det og så skrev jeg bare opp det på, på budsjettet mitt da.»*

Flere av informantene var ikke i lønnet arbeid da gjeldsordningsavtalen ble inngått og skulle dermed ikke betale dividende. Ettersom det ikke var like nødvendig å forholdet seg til gjeldsordningsavtalen, ble den lagt vekk. I noen tilfeller var viktig informasjon rotet bort da inntekten endret seg.

### **Behov for oppfølging fra Nav og andre profesjonelle tjenesteytere**

Flere hadde behov for å kontakte saksbehandlere for spørsmål underveis. Seks av informantene fikk imidlertid hjelp av Nav eller andre profesjonelle tjenester i møte med namsmannen for å håndtere gjeldsordningen. Tabell 3-3 gir en oversikt over former for hjelp og når informantene hadde benyttet seg av hjelpen.

**Tabell 3-3 Oversikt over hjelp fra Nav og andre profesjonelle tjenester i møte med namsmannen**

Informant	Type hjelp	Tidspunktet for hjelp
Anne	Nav gjeldsrådgivning	Første møte hos namsmannen
Dina	Nav gjeldsrådgivning	Oppfølging av gjeldsordningen og ved endringssaken
Egil	Psykolog	Oppfølging av gjeldsordningen og ved endringssaken
Ismail	Psykolog	Etablering og oppfølging av gjeldsordningen
Kalim	Gjeldsrådgivning	Oppfølging av gjeldsordningen og ved endringssaken
Jacob	Psykolog	Oppfølging av gjeldsordningen og ved endringssaken

Flere ga uttrykk for at de hadde behov for støtte og trygghet til en de hadde tillitt til. Anne ba for eksempel gjeldsrådgiveren sin på Nav om å delta på første møte med namsmannen.



*«Han bare satt der som en sånn, hva skal jeg si, medsammevoren. Han sa ikke så mye. Men hvis det var ting jeg bare ble satt ut av eller ikke visste så kunne han hoppe inn og lissom sånn og sånn eller, ikke sant, veilede litt da. Sånn at jeg svarte på det jeg skulle og ikke alt annet (litt latter).»*

Tilsvarende var gjeldende for Kalim. Han hadde med seg Gjeldsoffer-Alliansen på første møte med namsmannen. «*De er virkelig en stor støtte så.*» For han var det viktig at organisasjonen bestod av folk som hadde hatt gjeld selv. De bistod han i endringssaken knyttet til leie av bolig, og var lette å kontakte dersom han hadde spørsmål.

Ismail fikk hjelp av en psykolog for få livet sitt på rett kjøll, som han sa. En del av dette innebar å hjelpe han fram mot en gjeldsordning. «*Gjeld har vært et tema for hele behandlingen av meg, både i form av min private behandling av meg med psykolog og behandling av mine saker*», sa han. For han var det vanskelig å si hva han hadde gjort uten denne hjelpen fordi den hadde vært helt avgjørende for han. Han var ikke alene om å få hjelp av psykolog.

### 3.4 Avsluttende kommentarer

I dette kapitlet har vi sett på noen sentrale aspekter ved veien fram til en gjeldsordning. Skylderne må særlig forholde seg til to institusjoner: Nav og namsmannen. Navs rolle er på den ene siden å håndtere de sosialfaglige utfordringene som mange av dem sliter med, og på den annen yte gjeldsrådgivning og eventuelt oversende saken til namsmannen. Nav skal også være behjelpelig med det såkalte egenforsøket. Vi har sett at denne oppgaven ivaretas på varierende måter og at skyldnerne stilles overfor ulike krav og oppgaver i prosessen. Vi har også sett at prosessen er mer eller mindre vellykket. Men våre informanter har alle kommet til namsmannen med en langt på vei utredet sak, noen med hjelp fra tredje-parter.

Namsmannen skal på sin side utarbeide forslag til gjeldsordning og håndtere endring av inngåtte avtaler hvis det oppstår behov for det. Våre informanter er gjennomgående fornøyd med saksbehandlingen som generelt oppfattes som effektiv og rask.

Vi har imidlertid også sett at systemet har noen problematiske sider. Egenforsøket tar tid. I noen tilfeller er saksbehandlingen i ulike deler av Nav ikke tilstrekkelig samkjørte, noe som lett fører til at prosessen trekkes ut i tid. I intervju materialet er det eksempler på at skyldnerne innimellom har fått dårlige råd eller ingen råd. Dette bunner bl.a. i varierende kunnskapsnivå hos saksbehandlerne både i Nav og hos namsmannen.

Til slutt peker intervjuene på at det er behov for oppfølging av skyldnerne gjennom hele løpet fram mot gjeldsordning og også etter at gjeldsordningen er etablert. Det kommer vi tilbake til i neste kapittel.

## 4. Skyldneres opplevelse av gjeldsordningen

I forrige kapittel ble flere problemområder i møte med gjeldsordningssystemet beskrevet. I dette kapitlet vil vi diskutere nærmere den ulikheten vi finner i hvordan gjeldsordningen oppleves av skyldnere og peke på egenskaper og omstendigheter som har betydning for skyldneres håndtering av gjeldordningsavtalen. Hensikten her er å diskutere om gjeldsordningen oppleves som effektivt og meningsfullt for skyldnere med ulik bakgrunn og ståsted.

### 4.1 Gjeldsordningen fra skyldneres ståsted

Ifølge Poppe og Bøyum (2018) kan årsaken til å søke gjeldsordninger si mye om sjansen man har for å lykkes med å stå løpet helt ut. Generelt kan det skilles det mellom husholdspesifikke, økonomiske og helsemessige årsaker til å søke gjeldsordning. I denne undersøkelsen vil vi undersøke egenskaper hos informantene som har betydning for hvordan skyldnere opplever og håndterer gjeldsordningen.

Innledningsvis påpekte vi at informantene i undersøkelsen hadde ulike gjeldshistorikk og representerte alle samfunnslag. I avsnittet under vil vi tydeliggjøre noen forskjeller som har betydning for hvordan gjeldsordningen oppleves og håndteres ved å trekke vekslers på eksempler fra to menn med noe lik bakgrunn.

#### To skyldneres ulike erfaringer med gjeldsordningen

Bjørn og Egil hadde til felles at begge tok opp private lån for å investere i næringsvirksomhet som ikke lyktes. Begge hadde høyere utdanning. Bjørn var pensjonert, mens Egil var midtveis i arbeidslivet. Både Bjørn og Egil la skylden for gjelden på omstendigheter utenfor egen påvirkningskraft. Likevel var opplevelsen og håndteringen av gjeldsordningen svært forskjellig. Bjørn betraktet gjeldsordningen som en ren økonomisk ordning. Egil derimot forstod gjeldsordning som en ren velferdsordning *«for å hjelpe deg så du kommer deg på beina igjen og får livet i gang igjen.»*

Bjørn fortalte at han de siste tjue årene hadde jobbet med oppstart av nye bedrifter, men lyktes ikke med det siste foretaket. Da han gikk tom for egne finansieringsmidler, tok han opp forbrukslån med håp om en siste sjanse for å lykkes. Slik gikk det ikke:

*«Jeg hadde en relativt hyggelig inntekt. Men altså, så forsvant den også da, så da plutselig var det slutt. Og der er vi. Nå betaler jeg da. Nå har jeg fått en allright betalingsordning som jeg må si jeg er veldig fornøyd med.»*

Da Bjørn kastet inn håndkle og innså at han ikke klarte å betjene lånene sine, forhandlet han med kreditorene. *«Du ba om betalingsutsettelse, og det, for å si det sann, de var hyggelige, de skjønnte problemet.»* Han fikk tips fra en kollega om å søke gjeldsordning hos Namsmannen.

*«Jeg tenkte, jeg har jo gjort mitt her og hvorfor skal ikke jeg kunne ta betalingsordning når, hvis jeg hadde hatt penger og lånt penger i et selskap så hadde alt blitt slettet. Men dette ville forfølge meg hele livet, for jeg hadde jo brukt pengene til å drive virksomhet. Men jeg hadde ikke*

*pantesikkerhet, for da hadde jeg fått helt andre betingelser, og hadde jeg hatt et AS og slått meg konkurs, ja okay så hadde gjelden blitt slettet. Men her ble den ikke slettet.»*

Han ringte Namsmannen og ble henvist til Nav gjeldsrådgivning. «*Da la jeg frem problemet, og da var det, da var det helt i orden. Ja, hyggelig samtale. Så det gikk egentlig ganske greit.*» Det gikk riktig nok litt tid før søknaden ble sendt fordi noe av gjelden var av nyere dato. I mellomtiden snakket han med kreditorene og sa «*at de arbeider med gjeldsordning, så du får komme tilbake når denne er avsluttet og i orden.*» Møte med Namsmannen beskrev Bjørn som hyggelig.

*«Jeg satte meg ned og pratet sånn som jeg gjør nå, og hun tok da de meldingene jeg kom med. Og så fikk jeg et brev tilbake hva hennes plan var. Og den gikk da fra i slutten av oktober til februar, hvor da kreditorene skulle få anledning til å uttale seg. Og hvis en sa nei, så ble det ikke noe gjeldsordning. Men alle var enige.»*

Bjørn skulle betale rett over 40.000 årlig i fem år. «*Tjener jeg penger utover pensjonen, ja okay da skal kreditorene ha 65 % av det, og så får jeg beholde 35. Så det blir ikke slettet før jeg har betalt siste avdrag.*» Bjørn fortalte at han skulle betale årlig inn til kreditorene. «*Jeg administrerer meg selv, og må legge opp penger sånn at jeg kan betale da, for meg er det en gang i oktober jeg skal betale disse pengene.*» For han var det viktig å holde orden på dette selv.

*«Jeg må holde av noe hver måned. Men det er mye enklere enn å sitte og betale og betale og ta å trekke hele pensjonen, fordi at man snakker jo om likviditet her altså. At kanskje en måned så kan man bruke noe mer penger, og så mindre neste måned. Hvis man har en ordning hvor man lissom må ta 5.000 hver måned, så får man konstant dårlig likviditet. Men da vet man at nå har jeg, ja har jeg disse pengene stående på konto og hvis jeg trenger noe ekstra den måneden, okay så får vi være mer harde mot oss selve neste måned.»*

Bjørn var klar over at manglende innbetaling satte gjeldsordningen hans i fare. Han var imidlertid lite bekymret for at det kunne gå galt.

*«Nei altså, klarer jeg ikke 40.000 da, da kan det heller være det samme altså, det mener jeg. Og da, de 40.000 de må i alle fall samboeren, hvis jeg mangler 5-6.000 så skal hun være, så kommer hun til å få beskjed om at dette er du med på, for ellers så blir det ikke så jævlig gøy fremover.»*

Bjørn hadde kortere erfaring med gjeldsordningen enn Egil. Egils gjeldsproblemer oppstod for mer enn ti år siden da han startet et foretak og satt i gang utbygging av utleieboliger. En konflikt med kommunen førte stans i utbyggingen og en påfølgende rettsak om saksbehandlingsfeil. Selv om Egil vant saken, fikk han ingen erstatning. «*Jeg ble sittende med alle regninger og da mistet jeg alt. Det var gjort mye jobb som hadde kostet meg ganske mye penger og det var jo penger som jeg hadde lånt av banken.*»

Han hadde lånt flere millioner med pant i huset. Huset ble solgt på tvangsauksjon og Egil ble sittende igjen med 2 millioner i gjeld. Han ble oppfordret til å ta kontakt med Namsmannen av advokaten sin. Egil tok kontakt rett før huset gikk for tvangssalg, i håp om å redde det.

*«Så prøvde jeg å kontakte namsmannen for å få i gang gjeldsordningen med en gang jeg gikk konkurs. Men der var de ikke noe villige til å hjelpe, altså der var de var ekstremt avvisende. Når jeg kom dit så ble han skikkelig sur på meg, han saksbehandleren som jeg møtte fordi at jeg hadde ikke med papirer. For jeg hadde skjont det som at han ville bare ha en forklaring på saken, så jeg hadde ikke tatt med noen ting. Og han ble skikkelig sur altså, det var å kaste bort tiden hans.»*

Egil hadde mest sannsynlig blitt avvist uansett fordi gjelden på dette tidspunktet var ny. Imidlertid føyde det første møtet med Namsmannen seg inn i rekken av møter som endte dårlig for Egil. Egils gjeldsproblemer førte han inn i en dyp krise. Han utviklet et betydelig alkoholproblem. Da Egil kom seg på beina, fikk han i et møte med Nav gjeldsrådgivning beskjed om at han ikke kunne søke gjeldsordning før han hadde fått seg fast jobb. Hensikten hans var først og fremst å få økonomisk hjelp fordi tvangstrekk fra lønnen satte husleieregningen og matbudsjettet i fare. Det var lite økonomisk hjelp å få. Han deltok riktignok på flere møter med gjeldsrådgiveren hos Nav, og opplevde at saken hans ble grundig gjennomgått. Likevel erfarte han møtevirksomheten med Nav gjeldsrådgivning som frustrerende. *«Jeg skulle møte der med papirer og så skulle vi gå gjennom det samme om og om igjen. Og så fikk jeg bare det samme svaret. Jeg synes det var lite matnyttig, eller det var veldig lite matnyttig for meg da.»* Da han fikk fast jobb, kuttet han kontakten med gjeldsrådgivningen ettersom økonomien hans ble bedre. Han ga imidlertid ingen flere forklaringer på hvorfor han valgte som han gjorde. Imidlertid innrømmet han at gjeldsrådgiveren hadde etterspurt egentiltak, men Egil mente at advokaten hadde forhandlet med kreditorene da gjelden oppstod. Det gikk tre-fire år før Egil etter oppfordring fra private gjeldsrådgivere søkte gjeldsordning direkte hos Namsmannen.

*«Det var i 2016, jeg forklarte hun som var saksbehandler da, hva som hadde skjedd og hun sa da at da skulle hun få satt i gang. Hun forklarte meg en del om regelverk og slike ting. Og så sa hun at hun kunne bare sette i gang umiddelbart, og det gjorde hun ganske kjapt.»*

Imidlertid endte Egil opp med en 7-årig tvungen gjeldsordningsavtale. Ifølge han, ble det aldri nevnt at kreditorene hadde krevd dette. Slik han forstod det, var dette Namsmannens beslutning. I tingretten oppfattet han at saken gjaldt om han godtok eller ikke godtok avtalen. Kreditorernes rolle var helt fraværende i Egils beskrivelser.

*«Når jeg møtte dommeren så visste jeg egentlig ingenting. Og så sa hun saksbehandleren at hun hadde funnet ut at jeg burde ta 7 år med gjeldsordning. Og så sa jeg at jeg har hørt at det er 5 år som er vanlig. Og så sa hun, nei, men du har en sånn type gjeld at hun anbefalte 7 år. Hvis jeg ikke gikk med på 7 år, så kunne jeg da risikere at jeg ikke fikk gjeldsordning. Så da, når jeg møtte han dommeren så gjentok hun delvis det som jeg og hun hadde pratet om, og så måtte jeg da svare på om jeg godtok eller ikke godtok, og da tenkte jeg at okay, jeg må bare godta 7 år, hvis ikke så kan jeg risikere at jeg her og nå blir avvist. Og det tenkte jeg, det ville jo vært helt krise.»*

Da gjeldsordningsavtalen var klar, gikk Egil lettet hjem og la mappen med dokumenter han fikk av Namsmannen vekk. Han fortalte at følte han fikk lite informasjon i begynnelsen og at han ikke fikk kontaktet saksbehandler på e-post. *«Jeg følte ikke at jeg visste hva som var mine plikter, for jeg var veldig frustrert, men når han dommeren slo i bordet så tenkte jeg,*

yes, nå har jeg i hvert fall vunnet noe.» Han forklarte at ha på dette tidspunktet gikk i vranglås. Tre år senere ble han klar over at det var mye informasjon i mappa, men han oppdaget det for seint. En kreditor tok kontakt med krav om 40.000.

*Så endte det opp med at jeg fant ut, eller vi fant ut da at jeg hadde betalt inn for lite. ... Så fikk jeg lagt på to år ekstra på de 7 årene, så jeg endte opp med 9. Så det var ganske slik uheldig greie, men altså det, det var jo min skyld, det var jo jeg som hadde, det var jeg som hadde betalt inn for lite da.*

Egil hadde ikke opplyst om lønnsøkning og fikk heller ikke godskrevet flere uforutsette utgifter. Da gjeldsordningsavtalen hans ble justert, forsøkte Egil å forhandle seg fram til en ettårig forlengelse. Han diskuterte å gi opp avtalen med psykologen sin. «Jeg tenkte at dem bare forlenget og forlenget, altså at dette her er noe som jeg aldri kommer ut av i det hele tatt, uansett samme hva jeg gjør.» Han ba psykologen om å kontakte Namsmannen om for å spørre om antagelsen hans stemte. Nå som avtalen var endret var han imidlertid godt informert om hva han skulle gjøre dersom han fikk uventede utgifter eller lønnsøkning. Han visste hvor mye han skulle sitte igjen med hver måned, at han skulle lage månedlig budsjett.

Det er tydelige forskjeller mellom Egils og Bjørns opplevelse av gjeldsordningen som ikke kan tilskrives årsaker til gjelden eller sosioøkonomiske forskjeller alene. Å betrakte gjeldsordningen som en ren økonomisk ordning innebærer en pragmatisk orientering som både ser ut til å forenkle kontakten med saksbehandlere og kreditorer samt øke evnen til å ta til seg informasjon, skal vi tro Bjørn. Det er ikke dermed sagt at Bjørn sjanser til å stå løpet ut vil lykkes. Sammenlignet med Egil, har Bjørn foreløpig kort erfaring med å leve med en gjeldsordning. I tillegg kan Bjørns pragmatiske tilnærming gjøre at han tar for lett på gjeldsordningsavtalen sin. Han visste for eksempel ikke hva han skulle gjøre hvis han misligholdt ordningen.

Til tross for at Egil har levd med uhåndterlig gjeld i over ti år og fått sin gjeldsordning forlenget fra syv til ni år, kan Egil nyvinne forståelse for ordningen bidra til at han klarer å stå løpet helt ut. Imidlertid bærer Egils tilnærming til gjeldsordningen preg av søken etter gjenreisning eller oppreisning, en forståelse av ordningen som har stått i veien for kontakten med saksbehandlere hos Nav og Namsmannen og gjort han lite mottakelig for informasjonen han ble gitt.

Et annet viktig punkt som skiller de to mennene fra hverandre er håndteringen av gjeldsproblemene. For Bjørn innebar gjeldsproblemene en økonomisk krise som best kunne løses med en økonomisk ordning. For Egil ble krisen dypt personlig. Ifølge Egil, var han offer for en urett begått av myndighetene, som til tross for bekreftelse i retten ga det ikke noen økonomisk oppreisning.

I neste avsnitt vil vi følge opp hvordan skyldneres oppfatning om gjelden var selvforskyldt og uforskyldt har betydning for å lykkes med etableringen og endringen av gjeldsordningen.

### **To like håndteringsstrategier for gjeldsordninger med og uten inntekt**

Eksemplene over viser at skyldnere håndterer gjeldsordningen på nokså ulike måter. I dette avsnittet vil vi beskrive to like måter å ivareta gjeldsordningen sett fra to skyldneres side med ulik inntektsstatus. Carl ble henvist til gjeldsrådgivning da han ikke lenger var i stand til å

jobbe på grunn av gjelden han hadde pådratt seg, etter at han ikke fikk betalt for et større husbyggeprosjekt av personer som stod han nært. Han gikk raskt ut i arbeid for et håndverksfirma da prosessen med å søke gjeldsordningen ble igangsatt. Han fortalte at han selv om han var lettet da gjeldsordningsavtalen var inngått var han «veldig redd for å havne i samme situasjon igjen. Så det blir nok å jobbe i det her firmaet til jeg går i pensjon, tenker jeg». Hver måned førte han over cirka 5000 i dividende og fylte inn månedsregnskapet. Økonomien hans var riktignok svært knapp i forhold til hva han tjente da drev firma for mange år siden, men samtidig var alle regningene som fylte postkassa blitt borte. Han sa:

*«Nå er det veldig enkelt da, for nå får jeg ingenting. Nå er det strømregningen en gang i måneden eller noe sånt da. Så jeg har ikke tegnet noen abonnement eller ingenting da, så jeg skal ikke ha noen ting. Og telefon og alt sånt det har jeg jo via jobben da. Og TV har jeg også via leiligheten da. Og bil er jo firmabil så, så jeg behøver jo egentlig ikke å ha noe sånt da. Det er deilig.»*

Carl var ikke alene om å slå seg til ro med en svært begrenset økonomi. Anne ga uttrykk for lignende synspunkter. «Jeg kommer nok ikke til å kjøpe leilighet eller ha alle de der [tingene], Jeg tror ikke jeg kommer til å tørre det, rett og slett. Eller sette meg selv i noe form for gjeld. Det har jeg helt angst for da.» Anne var glad da arbeidsavklaringspengene tok slutt.

*«Da var jeg fri fugl igjen eller sånn fri for alle. Og da gikk jeg på Sosialkontoret og da har de hjulpet meg med husleien, med strømmen, jeg har fått bostøtte, jeg har lissom nesten mer, eller sånn nå har jeg hvert fall grunnbeløpet inne på min konto uten at noen trekker meg i måneden og jeg må krangle med dem og ikke får det tilbake igjen, og ikke sant.»*

For å holde orden på daglige utgifter la hun kontanter i konvolutter. «Jeg betaler alle regningene når jeg får penger. Det som er igjen da, da vet jeg at det er mitt og det tar jeg ut.» Dagsbudsjettet var på 200 kroner. Hun tvilte på om hun noen gang kom til å jobbe igjen.

### **Selvforskyldt eller uforskyldt gjeld og håndtering av gjeldsordningsavtalen**

De fleste av informantene ga uttrykk for at gjeldsproblemene skyldtes omstendigheter utenfor deres kontroll. Bjørn og Gahan viste til uheldige markedskrefter. Hannah mente gjelden oppstod som et resultat av inntektsbortfall etter at søknad om arbeidsavklaringspenger ble avvist av Nav. Carl og Kamil skyldte på svindel. Egil skyldte på saksbehandlingsfeil hos regulerende myndighet. Anne og Jacob fortalte at gjeldsproblemene oppstod i forbindelse med traumatiske livshendelser. Dina og Ismail relaterte gjelden til rusproblemer. For de færreste skyldes gjeldsproblemene enkeltstående hendelser. Isteden var årsakene flere og komplekse.

Skyldnerens opplevelse av skyld og uskyld er ikke et skarpt skille. Bjørn skyldte riktignok på markedet som årsak til at investeringene hans slo feil, men sa også at han hadde vært dum som tok opp forbrukslån for å gi foretaket en siste sjanse. Gahan innrømmet at han hadde tatt en stor risiko da han tok opp lån for å kjøpe aksjer. Hannah fortalte at hun og mannen var innforstått med rentebelastningen på forbrukslån og kredittkortlån, men tok likevel opp lån gjentatte ganger for å dekke vanlige utgifter og unngå å få betalingsanmerkning. Jacob fortalte at han hadde blitt en sen betaler etter at kona hans døde. Både Anne og Dina fortalte at de alltid hadde hatt for vane å kjøpe på kreditt. Ifølge Poppe (2008) er det derimot moralsk

utfordrende for skyldnere å ta innover seg at gjeldsproblem skyldes ene og alene en selv. Blant informantene i denne undersøkelsen, var det Ismail alene om å kun skylde på seg selv. Gjeldsproblemene hans oppstod i en periode av livet med mye rus og inkluderte skatteunndragelse, strafferettslige bøter, kredittkortlån og diverse ubetalte regninger. Han beskrev et berg og dalbaneliv i tjueårene bestående av «*dårlig vaner i form av festing, i form av dårlige selskap, dårlig venner, dårlig avgjørelser og valg.*» Etter hvert klarte han ikke å holde på jobber.

*«Da begynte regningen å balle på seg, for man hadde jo allerede lagd noen vaner som tilsier at uansvarligheten står høyest. Den er høyest prioritert. Alt annet som heter å ta ansvar, følge med på regningene og utgiftene sine og ta valg som er riktige, de faller bort.»*

Med tiden ble Ismail deprimert og valgt å ta et oppgjør med seg selv.

*«Jeg kom til det stadiet i livet at jeg virkelig måtte gå i meg selv, hvor var jeg på vei. Jeg var langt langt nede og da var det et eller annet inni meg som trigget meg til å se at jeg alltid har hatt lyst på utdanning.»*

Første skritt var få hjelp til rusproblemene og se på mulighetene til å ta seg utdanning. Gjeldsordningen ble søkt da han var i gang med studiene. Det var med betydelig skam han møtte namsmannen. «*Det har vært livsstilen min. Det er ikke normal livsstil. Det er de valgene jeg tok. Jeg har gjort det. Jeg får ikke gjort noe med det, men vær så snill se på muligheten.*» Både i møte med Nav gjeldsrådgiver og namsmannen var det viktig for Ismail å vise at han ville gjøre opp for seg. Han satte seg inn i saken sin, tok kontakt med kreditorer, leste seg opp på gjeldsordningsloven, gransket grundig gjeldsordningsavtalen og tok dessuten kontakt med namsmannen en gang for mye enn for lite.

Det er grunn til å tro at Ismails tilnærming til gjeldsordningsapparatet skyldes ønske om å rette opp de dårlige valgene han hadde tatt. Til sammenligning opplevde Egil at hans gjeldsproblemer skyldes at han var et offer for en urett begått av myndighetene. For skyldnere som mener gjelden er forårsaket av omstendigheter utenfor egen kontroll, kan det å søke gjeldsordning oppfattes som et nederlag fordi man ikke ønsker å betale tilbake (Poppe, 2008: 191). Det kan være noe av årsaken til at Egil opplevde gjeldsrådgivningen som lite matnyttig, valget om å kutte det ut og tiden han lot gå før han søkte gjeldsordning hos namsmannen. Det kan dessuten bidra til å forstå hvorfor han ikke forholdt seg til gjeldsavtalen sin, men isteden forholdt seg til gjeldsordningen «*for å hjelpe deg så du kommer deg på beina igjen og får livet i gang igjen.*» Ettersom gjeldsordningen hans ble endret fra syv til ni år, opplevde Egil dette som et stort nederlag og han vurderte å gi opp avtalen. Samtidig tok han noe av ansvaret for endringssaken:

*«Jeg kan ikke skylde det kun på henne [saksbehandler hos namsmannen]. Altså, fordi at det har med meg å gjøre og, at jeg ikke har fulgt opp og at jeg selv ikke har gravd nok og at jeg ikke har vært forsiktig nok. Det er litt på min kappe og.»*

Oppfatningen av å være et uskyldige gjeldsoffer kan påvirke skyldneres valg om å søke gjeldsordning og måten skyldneren håndterer gjeldsordningsavtalen. Det kan i verste fall føre til at gjeldsordningsavtalen står i fare. Det betyr likevel ikke at skylderen ikke kan og vil ta ansvar for sine forpliktelser. Isteden vitner eksemplene over at skyldnere har en mer eller

mindre mottakelig tilnærming til gjeldsordningen avhengig av oppfatninger om å ha skyld for eller være offer for gjeldsproblemer.

## 4.2 Tillit og mistillit

Her går det et nyttig skille mellom kognitiv og affektiv tillit (Lewis og Weigert, 1985). Kognitiv tillit handler om tillit til at saksbehandleren har god fagkunnskap og dermed er i stand til å gi gode råd og veiledning. Affektiv tillit er mer følelsesbetont og oppstår når brukeren av en tjeneste opplever at saksbehandleren har samme interesser, mål og verdier som en selv. På det grunnlaget knyttes nærmest personlig forpliktende bånd som brukeren oppfatter som meningsfulle for den situasjonen han eller hun befinner seg i.

Det er ikke gitt at svekket tillitt til en saksbehandler svekker tilliten til gjeldsordningen. I denne delen vil vi derfor konsentrere oss om relasjonen skyldnere har til saksbehandlere i gjeldsordningsapparatet. Vi skiller mellom tillitsfulle relasjoner og mistillit til saksbehandlere, og ser på grunnlaget for hver av de to situasjonene.

### Tillitsfulle relasjoner

Det fleste ga uttrykk for at gjeldsordningen var avhengig av hvilken saksbehandler man fikk tildelt. Noen sa de hadde vært heldige med tildeling av sin saksbehandler. Andre hadde erfaring fra flere saksbehandlere og opplevde kvalitative forskjeller. Det er ikke utenkelig at det er forskjeller fra en saksbehandler til en annen. Et hovedanliggende i denne rapporten er imidlertid at det er stor variasjon mellom skyldnere, og at det har betydning for hva slags relasjon de har til saksbehandlere.

I noen få tilfeller ga informantene uttrykk for en nærmest profesjonell relasjon til saksbehandlere. Det klareste eksempelet var Bjørn, som benyttet seg av begreper som «konsulent» om Nav gjeldsrådgiver, «en jobb» om gjeldsrådgivningen og «betalingsplan» om gjeldsordningsavtalen. Personlig egenskaper ble mindre vektlagt. Hos han ble tillitt til systemet (det vil si den kognitive tilliten) gjenspeilet kommunikasjonen med saksbehandlere.

I andre tilfeller ga informantene uttrykk for personlig relasjon til saksbehandlere. Flere brukte fornavn på saksbehandlere og omtalte relasjonene som meningsfulle og avgjørende i prosessen mot og håndteringen av gjeldsordningen. Her ble personlig egenskaper vektlagt. Ord som snill, varm og støttende ble brukt om saksbehandleren. Det klareste eksempelet på en relasjonsbygger var Ismail. Gjelden hans var et resultat av en livstil med mye rus og festing over mange år. Henvendelsen til namsmannen skjedde et par år etter at Ismail tok beslutningen om å endre livsstil. For han var det viktig å fortelle namsmannen om den vanskelige bakgrunnen og at han søkte hjelp for å bli en bidragsyter til samfunnet. Han fortalte at saksbehandleren «tok seg tid til å høre på meg» og at hun var «en av de snilleste damene jeg kan tenke meg». Dessuten fikk han høre fra saksbehandleren at han hadde en sterk historie. Han reflekterte over hvor mye hans ærlige og personlige fortelling hadde betydning for å få på plass gjeldsordningsavtalen.

*«Jeg vet ikke om den delen av historien har noen betydning for å få gjeldsordning, for det er jo lovmessig og mindre skjønnsmessig, tror jeg. Altså, fyller du de kriteriene? Men jeg tror jo at en skjønnsvurdering alltid har noe å si uansett hvor du befinner deg hen så lenge ikke det er en data*



*eller robot som står foran deg, så vil følelsene ha noe å si for enhver person, tror jeg.»*

Halvannet år igjen av gjeldordningsavtalen, fortalte Ismail at han ofte tok kontakt med namsmannen dersom han hadde spørsmål eller det hadde oppstått noe. *«Hver gang jeg kontakter Namsmannen må jeg forklare hva det gjelder, og der er det veldig private ting som må komme fram for at det skal tjene sin hensikt.»* Dessuten fortalte han at han tidvis ringte namsmannen ofte, noen ganger flere ganger i uka. Personlig, nær og tidvis hyppig kontakt økte dermed til Ismails sannsynlighet for å lykkes med gjeldsordningen.

Et annet eksempel på en relasjonsbygger var Dina. Hun beskrev møte med namsmannen *«nesten som å komme hjem til mor»* og refererte til den månedlig nedbetaling *«som å betale tilbake penger til mor.»* Underveis i gjeldsordningen holdt hun kontakt med en gjeldsrådgiver i Nav. Kontakten ble etablerte da hun ikke fikk tak i saksbehandleren sin hos namsmannen. Dina sa det var hell i uhell for henne. Hadde hun fått tak i saksbehandleren, hadde hun ikke blitt kjent med gjeldsrådgiveren, forklarte hun. *«Jeg trenger noen som holder meg i ørene. Altså, [fornavn gjeldsrådgiver] var god på det her med å sende inn skattemeldingen og minnet meg på det da.»* Gjeldsrådgiveren spilte en viktig rolle i endringssaken til Dina og bistod henne i kontakten med namsmannen. Endringssaken skyldes økte inntekter og forbruksutgifter som ikke ble godkjent av namsmannen. Utover dette hadde Dina brukt penger på en nødvendig utenlandsreise uten å informere gjeldsrådgiveren eller namsmannen. *«Vet du hva, jeg tror mere på tilgivelse enn tillatelse»*, sa Dina. Risikoen for at gjeldsordningen kunne ha blitt opphevet, hadde hun ikke tatt på alvor. Hun var trygg på at relasjonen hun hadde til gjeldsrådgiveren og namsmannen var basert på gjensidig tillitt.

Å utvikle tillitsrelasjoner til saksbehandlere kan by på utfordringer for skylderen, og kan overdrive den personlige relasjonens betydning framfor gjeldsordningsavtalens juridiske innhold. Likevel ser det ut som om evnen til å bygge gode relasjoner til saksbehandlere kan øke sjansen for å lykkes med etablering og endring av gjeldsordningen. Tillitsrelasjoner kan virke forpliktende, hvor man må yte i forhold til de krav som den andre setter og som man er innforstått med er til sitt eget beste.

For enkelte var relasjonen til saksbehandlere helt avgjørende for å få til en gjeldsordning. Anne hadde hatt det svært vanskelig i mange år etter et samlivsbrudd, en traumatisk hendelse og som tidvis bostedsløs. Før alt det vonde skjedde klarte hun å ordne opp med kreditorer på egenhånd.

*«Men nå så har jeg bare, han [navn på gjeldsrådgiver] og hun saksbehandleren min på sosialkontoret. Vet du jeg blir helt «mindfucked» av alle de telefonene lissom. Hun sier, bare sett de over, si ring ned til økonomisk rådgiver, så de har lissom lettet byrden litt der da med at jeg kan bare si det»*

I tillegg til å være med på møte med namsmannen tok gjeldsrådgiveren et stort ansvar for søknaden om gjeldsordning. *«Jeg har ikke klart å ha oversikt, og jeg klarer ikke å forholde meg til det nesten, eller den gjelda mi. Det har bare gått så langt.»*

På den andre siden er det ikke alle skyldnere som er i stand til å inngå gode relasjoner til saksbehandlere, verken personlige eller profesjonelle. I neste avsnitt vil vi beskrive dårlige relasjoner og mistillit til saksbehandlere.

## Dårlige relasjoner og mistillit til saksbehandlere

Ovenfor ble det nevnt at tillitt kan svekkes eller vekkes i møte med saksbehandlere hos Nav eller namsmannen. Flere påpekte forskjeller fra saksbehandler til saksbehandler og fra et Nav kontor/namsmannskontor til et annet. Anne hadde for eksempel ikke fått skikkelig gjeldsrådgivning på et Nav-kontor og fortalte at hun ble bedt om å gjemme pengene sine i madrassen da hun ba om gjeldsrådgivning i forbindelse med at hun slet hun med å betale husleia på grunn av tvangstrekk. Da hun mistet leiligheten ba hun igjen om gjeldsrådgivning, men ble avvist fordi hun manglet bostedsadresse. Med ny bolig i ny bydel fikk hun endelig en gjeldsrådgiver som hun fikk tillitt til.

Tre informanter fortalte om frykten for å få barnevernet på døra med gjeldsordning. Jacob og Kalim var redd for at å leve på knappe midler kunne tiltrekke seg barnevernet. Hannah for fortalte at hun kviet seg til å søke gjeldsordning fordi hun hadde hørt rykter om at barnevernet da ville bli varslet. *«Jeg drøyde. Jeg får vente litt, sa jeg. Jeg har hørt så masse rart om at hvis man går til gjeldsordning og får innvilget så sliter du med barna, for de kan ta barna. Barnevernet kan ta barna.»*

Tillitsutfordringer kan ha oppstått før skyldneren søker hjelp til gjeldsordning. Flere av informantene fortalte om negative opplevelser i møte med Nav som for eksempel avvising av søknad om økonomisk hjelp, å bli behandlet på en nedverdiggende måte eller regelrette konflikter. Flere av informantene hadde erfaring med flere myndighetsinstanser før de møtte med Nav gjeldsrådgiver og namsmannen (inkludert politiet, kriminalomsorgen, barnevernet, rusomsorgen, rettsvesenet og psykiatrien). For enkelte var tilliten til myndighetene allerede tynnslett. Vi snakker dermed om en kognitiv mistillit.

Dette var tilfellet for Kalim. Som tidligere domfelt, barnevernsbarn og mottaker av sosial hjelp, hadde han liten tiltro myndighetene generelt og til saksbehandlere hos Nav og namsmannen. Han sammenlignet gjeldsordningen med soning hvor *«man nærmest blir ført til vanvidd av systemet.»* Gjelden hans skyldtes svindel fra en nær venn, et anmeldt forhold som ble henlagt av politiet. Tidligere kontakt med Nav hadde vært konfliktfylt. Ved en anledning ble han anmeldt til politiet av en saksbehandler. Ved en annen anledning søkte han økonomisk nødhjelp på grunn av gjeld, men ble avvist og truet om anmeldelse til barnevernet av saksbehandler. Han fortalte at han tidvis hadde valgt å livnære seg av kriminalitet framfor å oppsøke Nav for hjelp. For å få orden på gjeldsproblemene sine var han riktignok innom Nav gjeldsordning, men klarte ikke å følge dette opp. Isteden søkte han etter informasjon om gjeldsordning på nett, og kontaktet namsmannen direkte. Her ble han først avvist, men fikk til slutt hjelp av Gjeldsordningsalliansen. Kalim mente at å ha Gjeldsordningsalliansen i ryggen medførte at namsmannen *«ble litt mer forsiktige med væremåten sin.»* Det første møte med namsmannen alene hadde han opplevde som nedverdiggende. *«Det var den der, nå har du vært dum. Du vet veldig sånn, dette her skal du svi for.»* Manglende tillitt til namsmannen var tydelig hos Kalim:

*«Namsmannen, han er ikke noen man har lyst til å støte på. Så det er litt sånn Nav faktisk, namsmannen føles litt som Nav (litt latter). Det er sånn, jeg vet ikke verken hvilket humør de i, hva de kommer til å si, hva de kommer til å gjøre, så vet jeg ikke.»*

Mistro til gjeldsordningssystemet kom også til uttrykk i Egils beskrivelser å møte med namsmannen, som han også beskrev som nedlatende. Han ga uttrykk for at namsmannen var ute etter å presse ut mest mulig penger av han. *«Altså når en prater med hun saksbehandleren så føler jeg at... at jeg ikke stoler på det de sier rett og slett og det de forteller og det syns jeg er veldig problematisk.»*

### 4.3 Mottakelighet for informasjon

En gjeldsordningsavtale løper over mange år. Seks informanter hadde avtaler med en normert løpetid på fem år. Resten hadde gjeldsordningslengde på 6-10 år, enten det skyldes den opprinnelige avtalen, forlengelse av avtalen eller begge deler. Livet er sjeldent stabilt. I løpet av en femårsperiode er det ikke uvanlig at livssituasjonen endrer seg. Informasjon mottatt ved inngåelsen av avtalen vil derfor ikke alltid være relevant gjennom hele gjeldsordningsperioden (Poppe og Bøyum, 2018). I kapittel 3 ble informasjonen gitt til informantene beskrevet. Det ble påpekt at de fleste informantene var utstyrt med informasjon om inntekten de kunne beholde og om at alt overskytende må betales til namsmannen. Etter at gjeldsordningsavtalen ble inngått hos namsmannen, hadde de færreste kontakt med saksbehandleren uten selv å ta kontakt. Det er riktignok skyldneres ansvar å informere om forbedring eller forverring av den økonomiske situasjonen. Samtidig har vi sett eksempler på at noen informanter ikke har gjort dette. Tatt i betraktning økning i antallet endrings saker, er det viktig å undersøke om skyldnere forstår informasjonen de har mottatt. I denne delen vil vi konsentrere oss om skyldneres mottakelighet for informasjon.

#### De informasjonssøkende

De fleste informantene i denne undersøkelsen hadde ingen eller lite kjennskap til gjeldsordningen før gjeldsproblemene oppstod. Det var i kontakt med Nav gjeldsrådgivning at informantene ble kjent med ordningen og at enkelte så behovet for å undersøke selv hva det innebærer. Noen få informanter fortalte imidlertid at de hadde brukt mye tid på å få informasjon om gjeldsordning i forkant og/eller etter etablering av gjeldsordning. Ismail googlet gjeldsproblemer for å undersøke mulighetene sine før han tok kontakt med gjeldsrådgivning. Etter avtalen ble inngått, kontaktet han saksbehandler hos namsmannen ofte på telefon med spørsmål. Ismail sa at selv om han hadde lest seg opp på gjeldsordningsloven, lest flere dokumenter om gjeld på både namsmannens og regjeringens hjemmeside samt lest flere blogginnlegg skrevet av skyldnere, opplevde han likevel at *«når du skaffer deg nok informasjon, så skaffer du deg nok spørsmål også.»* Han forklarte at det er en forskjell å lese om gjeldsordningen generelt og å skjønne hva det innebar konkret for han.

Gahan skilte seg ut fra de andre informantene. Han hadde satt seg grundig inn i andre gjeldsordningssaker. *«Jeg har nesten lest og observert hver eneste gjeldsordning som havner på lovdata eller i media helt fra den dagen jeg fikk gjeldsordningen. Jeg kjenner alle sakene som er opphevet og endret eller som retten stadfester.»* Han ga flere eksempler på saker som med enkelhet kunne ha vært unngått og mente at flere av endrings- og opphevelsessakene skyldes manglende oppfølging av skyldnere og for lite informasjon. På mange måter hadde Gahan gjort seg selv til en ekspert på gjeldsordningssaker. Det bidro til at han var godt rustet til å håndtere de to endringssakene sine. Den samme kreditoren som krevde en syvårig gjeldsordning, kom også med innsigelser på endringssaken. Gahan var

likevel ved godt mot. «Da hadde jeg lært at, det er det ikke snakk om. Bare send saken til retten. De hadde ingen sjanse. Jeg hadde all mulig rett til å endre.» Kunnskapen han hadde tilegnet seg, gjorde at han hadde oppfatninger om hva som ikke fungerte med gjeldsordningsinstituttet. «De fleste sakene som blir opphevet gjeldsordningen ... er ærlige mennesker på grunn av manglende informasjon.» Han hadde lagt merke til at enkelte ordninger ikke var mulig å få til å gjennomføre, og mente at det må tas høyde for at skyldnere kan være svært ressursvake. «Namsmannen som lager gjeldsordningen. bør vite at det er praktisk mulig for en person.» Til sist etterlyste han at «namsmannen må kunne hjelpe litt mer til.»

Selv om de færreste satte seg så grundig inn i gjeldsordningen eller offentliggjorte rettslige gjeldsordningssaker slik som Gahan, er mulig å trekke lærdom fra eksemplene over. Informasjon om gjeldsordningen vil av nødvendighet være generell. Det vil dermed alltid være behov for å kontekstualisere informasjonen skyldnere mottar til konkrete omstendigheter etter hvert som de oppstår. Ismails løsning var hyppig kontakt med namsmannen på telefon. Gahans løsning var å lese rettslige avgjørelser på gjeldsordningssaker på Lovdata.

### **De uimottakelige**

Flere av informantene fikk gjeldsordning mens de sto utenfor arbeidslivet og betalte derfor ikke dividende. Det var ikke uvanlig å legge bort gjeldsordningsavtalen til å begynne med, for deretter å bli nokså rådvill dersom den økonomiske situasjonen endret seg. Slik var det for Dina. Hun fikk jobb halvannet år inn i gjeldsordningen, men kunne ikke finne informasjon om kontoen for å innbetale dividenden. Ettersom tiden gikk, klarte hun ikke å la være å bruke av lønnen hun hadde satt til side for dette formålet. Imidlertid var Dina i likhet med flere godt informert om å ta kontakt med namsmannen dersom inntekten økte. Gahan fortalte også at han la bort avtalen de første årene fordi han ikke hadde inntekt. Så lenge han visste beløpet familien skulle sitte igjen med, holdt han styr på om og når han ble nødt til å betale dividende.

Enkelte informanter var derimot mindre mottakelig for å ta til seg informasjonen de fikk og søkte heller ikke aktivt selv etter informasjon. Egil har allerede blitt trukket fram som et eksempel på skyldnere som har mistro til Nav og namsmannen, som ikke fullt ut ville ta ansvaret for gjeldsproblemene sine eller gjeldsordningen. Han oppfattet gjeldsordningen sin som et nederlag i skarp kontrast til den oppreisningen han egentlig ønsket seg. Egil var rett og slett ikke mottakelig for informasjonen han fikk av namsmannen. Han fortalte riktignok at han hadde sendt lange eposter med spørsmål om ting han lurte på. Da det ble besluttet at gjeldsordningen hans skulle forlenges med to år, hadde han fremdeles ubesvarte spørsmål.

*Jeg fikk ikke de svarene som jeg vil ha, eller som jeg spør etter da. Så jeg måtte be, jeg måtte rett og slett be min psykolog om å ringe for å se om hun kunne gi litt informasjon. For det jeg begynte å lure litt på er jo, ønsker egentlig namsmannen å hjelpe deg eller er de egentlig der bare for å skvise ut så mange kroner som mulig.*

Gjeldsproblemer kan både forårsake og føre til psykiske lidelser (Holte, 2020). Flere av informantene i denne undersøkelsen fortalte at gjeldsproblemene hadde medført depresjon og selvmordstanker. Enkelte hadde dessuten betydelig utfordringer med å ta kontakt med namsmannen. Jacob fortalte at han trolig hadde hatt en udiagnostisert depresjon siden han

først mistet kona og så sønnen sin flere år tilbake. Han syntes det var utfordrende å håndtere gjeldsordningen og hadde nylig fått forlenget avtalen fra ni til ti år. *«Altså for eksempel bare å ringe namsfogden, da skammer jeg meg så fælt at det klarer jeg ikke...»*

#### 4.4 Avsluttende kommentarer

I dette kapitlet har vi sett at skyldnernes møte med saksbehandlingsapparatet avhenger av bagasjen de bringer med seg i form av gjeldshistorie, helseutfordringer og sosial identitet. Vi aner også at personlighet og kjemi med saksbehandlerne er avgjørende. Noen er relasjonsbyggere og etablerer tillitsbånd til både Nav og namsmannens ansatte. Grunnlaget varierer, fra tillit til saksbehandleren som fagperson (kognitiv tillit) til utviklingen av mer personlige relasjoner basert på en oppfatning av felles interesser, mål og verdier (affektiv tillit). Begge deler forplikter skyldneren til å yte sin del i prosessen, men på ganske forskjellige måter. Det er en utfordring for saksbehandlingsapparatet å være bevisst på dette, og så langt det går sørge for at det oppstår god kommunikasjon med skyldnerne. Det er ikke minst viktig hvis vedkommende sliter med sosiale og helsemessige utfordringer. I slike tilfeller blir den affektive tilliten viktig. Noen av våre informanter har rett og slett behov for en «føringsoffiser» med stor forståelse for den situasjonen skyldneren befinner seg i.

Vi har imidlertid også sett at enkelte skyldnere har mistillit til både saksbehandlere og systemet som sådan. Dette er typisk i tilfeller hvor man føler seg som et offer for omstendighetene, og kanskje særlig der det man oppfatter som dårlig behandling av offentlige myndigheter er en del av bakgrunnen for gjeldssituasjonen. Det er ikke alltid at hovedveien via Nav til en gjeldsordning fungerer. Det er derfor viktig at gjeldsordningsinstituttet åpner for flere innganger. I vårt materiale ser vi at både Gjeldsofferalliansen og advokater kan være viktige aktører. Også psykologer og annet helsepersonell kan være viktige medspillere.

I tillegg spiller skyldnernes mottakelighet for informasjon en stor rolle. Det har vært gjort mye for å forenkle og tilgjengeliggjøre informasjon for brukerne av gjeldsordningsinstituttet. Noen av informantene har da også gjort en stor innsats for å lese seg opp og orientere seg om ordningen. Andre har imidlertid ikke fått med seg helt grunnleggende informasjon om ordningen og de forpliktelser den innebærer. Dette gjelder også noen av de mest ressurssterke informantene. Dette peker sterkt i retning av behov for jevnlig oppfølging av gjeldsordningsskyldnere for å forebygge mislighold av inngåtte avtaler.

## 5. Oppsummerende diskusjoner: indikatorer på forbedringspotensialer

Denne undersøkelsen bygger på intervjuer med ti skyldnere fra alle samfunnslag. Gjeldshistorikken varierte like mye som skyldneres erfaringer med gjeldsordningen. Bredden i utvalget har gjort det mulig å få et bilde av hvordan gjeldsordningsinstituttet oppleves fra ulike skyldneres ståsted. Dermed varierer utfordringene som skyldnerne møter ved etablering, håndtering og eventuell endring av gjeldsordningen. Mens noen skyldnere kolliderer med gjeldsordningsinstituttet, lyktes andre bedre.

For å forstå hvorfor skyldnere opplever møte med gjeldsordningsinstituttet så forskjellig, er det nødvendig å ta i betraktning både skyldneres ulike ressurser og gjeldshistorikk. Undersøkelsen har vektlagt flere aspekter som har betydning for hvordan skyldnere opplever etablering, håndtering og eventuelt endring av gjeldsordningen. Å inngå gjeldsforhandlinger med en økonomisk tilnærming innebærer en annen opplevelse av møte med gjeldsordningsinstituttet enn med en forståelse av gjeldsordningen som en ren velferdstjeneste. Mens skyldnere som oppfatter at sine gjeldsproblemer er selvforskyldte ber om bot og bedring, søker skyldnere med uforskyldt gjeld oppreisning. Ulike tilnærminger til gjeldsordningen har implikasjoner for skyldneres evne og vilje til å etablere gjeldsordningen og å stå løpet ut. Det har dermed konsekvenser for saksbehandlingssystemet.

I denne avsluttende delen vil vi diskutere noen indikatorer på forbedringspotensialer slik det kom til uttrykk fra skyldneres ståsted.

### Møte med gjeldsordningsinstituttet

Samtlige skyldnere som deltok i undersøkelsen, var i en fortvilet situasjon da de søkte gjeldsordning. Selv om de fleste erfarte at det å møte opp hos Nav gjeldsrådgivning og namsmannen gikk greit, ga samtlige uttrykk for ubehag i form av følelser som frykt, skyld og skam. Samtlige opplevde en betydelig lettelse når prosessen endelig var satt i gang.

Det var også stor variasjon i hvordan skyldneren ble møtt av saksbehandlere hos namsmannen. Noen opplevde møte med namsmannen som ubehagelig, andre ikke. Det kan skyldes tillitsutfordringer, oppfatninger om at gjelden ikke er en egen skyld og skyldneres tilnærming til gjeldsordningen, som ble diskutert i kapittel 4. Dessuten skal vi ikke se bort fra at namsmannen er en del av politietaten med ansvar for å drive inn ubetalte krav. Flere av våre informanter hadde erfaringer med denne funksjonen, og var ikke klar over at utarbeidelsen av gjeldsordninger skjer i en annen avdeling. Dette skillet kan være uklart i kommuner hvor namsmannsembetene er betydelig mindre.

Informantintervjuene understreker det mye av den tidligere forskningen også har påpekt: at de som søker gjeldsrådgivning og til slutt får gjeldsordning er sterkt preget av mange år i motbakke. Mange har behov for omfattende sosialfaglig hjelp og støtte, mens det for andre holder med empati og moralsk støtte fra saksbehandlernes side. Uansett stiller dette krav til institusjonene som skal håndtere gjeldssaker og bidra til at de løses i henhold til loven og til skyldneres beste. Den betydelige menneskelige belastningen som alvorlige gjeldsproblemer medfører, og de vanskelige sosiale situasjonene som økonomiske

problemer opptrer i, er også en utfordring når man skal vurdere omlegging av systemet. På den ene siden må empati, omsorg og sosialfaglige oppgaver klart forankres i de saksbehandlende institusjonene.

Det bør leses ut av denne informantundersøkelsen at det er et behov for å ivareta det sosialfaglige også i møte med namsmannen.

### **Forenkling av saksbehandlingen hos Nav gjeldsrådgivning**

Erkjennelsen av at det tar tid for skyldnere å få hjelp av gjeldsordningsinstituttet til å bli gjeldfri er ikke en ukjent problemstilling. Tiden man sliter med betalingsproblemer før man oppsøker namsmannen ligger typisk mellom seks og åtte år, i mange tilfeller enda lengere (Poppe og Lavik, 2013). Ventetiden for å få gjeldsrådgivning hos Nav varierer fra tre til åtte uker med et gjennomsnittet rett under fem uker (Poppe, 2019). Det finnes ingen oversikt over hvor lang tid det tar for skyldnere fra første møte med Nav gjeldsrådgivning til søknad om gjeldsordning sendes til namsmannen. Her vil det trolig være forskjeller ulike Nav kontor. I denne undersøkelsen varierte tiden fra fire måneder til over ett år fra første møte med Nav gjeldsrådgivning til åpningstidspunktet for gjeldsordningen.

Det ble gitt ulike årsaker til at det tok tid. Eksemplene var at gjeldsrådgiveren hadde for stor saksmengde og dermed ikke tid, bytte av rådgiver i gjeldsrådgivningsfasen og at søknaden ble avvist av namsmannen. I den forbindelse er det interessant å diskutere om sider ved saksgangen, slik som egenforsøket bidrar til å hale ut tiden lenger enn det er nødvendig.

Slik gjeldsordningsloven er formulert i dag, kan det ikke åpnes gjeldsforhandlinger etter loven før skyldnere «etter evne har forsøkt å komme fram til en gjeldsordning på egen hånd (Gjeldsordningsloven, § 1-3.Økonomisk vilkår). Dersom skyldneren ikke kan vise til forsøk på å få til en betalingsplan med kreditorene, kan Nav gjeldsrådgivning bistå med råd om hvordan dette kan gjennomføres. Vår undersøkelse viser at det såkalte «egenforsøket» ivaretas nokså ulikt, skal vi tro informantene. Blant de åtte informantene som hadde mottatt gjeldsrådgivning av Nav, beskrev fem egenforsøket som et forsøk på å få til en avtale med kreditorene. Flere av eksempler trukket fram i denne undersøkelsen, vitner om en liberal håndhevelse av egenforsøket. Her kontaktet gjeldsrådgiver hos Nav kreditorer på vegne av skyldner for å avklare om det var mulig å komme fram til en betalingsplan. I enkelte tilfeller ble egenforsøket verken utført av Nav eller skyldneren. I hvilken grad det skyldes personlige ressurser eller sakens omfang og karakter, er det vanskelig å vurdere på bakgrunn av informantenes beskrivelser. Tar vi diskusjonen om skyldneres ulike tilnærminger til gjeldsordningen på alvor, er det rimelig å hevde at egenforsøket ikke passer for alle.

Noen av informantene i undersøkelsen hadde mottatt gjeldsrådgivning hos Nav før Gjeldslovens paragraf 1-3 om egenforsøket ble justert i 2014. Det var stor variasjon mellom skyldnerne med hensyn til tiden det tok fra første møte med gjeldsrådgiver til søknaden ble sendt over til namsmannen. Den korteste rapporterte tiden var fire måneder. For flere tok det over et år.

Det var ett eksempel på at kravet om egenforsøket bidro til at skyldner avsluttet gjeldsrådgivningen han hadde fått av Nav. Det var riktignok også eksempel på en konservativ håndhevelse av egenforsøket i etterkant av justeringen. Her fikk skyldner oppgaven med å kontakte alle kreditorene for å forhandle fram en betalingsplan. Det innbar en tidkrevende prosess som var avhengig av kreditorene og deres vilje til å svare skyldneren innen rimelig

tid. Det er også rimelig å anta at en konservativ ivaretagelse av egenforsøket bidrar til en mer ressurskrevende saksbehandling for Nav gjeldrådgivning. Til sammenligning, vitnet ett eksempel i informantintervjuene om kort saksbehandlingstid for en skyldner når Nav gjeldsrådgivning sløyfet egenforsøket.

Det er ikke bare egenforsøket som forlenger tiden det tar fram til gjeldsordning. En annen tidsforlengende faktor i disse prosessene er det vi kan kalle misforholdet mellom behov og støtteordninger. Dette handler på den ene siden om saksbehandlingstiden for å få innvilget arbeidsavklaringspenger, bostøtte og lignende. Det kan være kostbart for skyldneren hvis alt annet stopper opp i påvente av beslutninger i andre deler av saksbehandlingsapparatet, særlig hvis man får avslag. Dessuten har vi sett eksempler på at gjeldsrådgiveren ikke har hatt alternative løsninger å komme med eller i det minste foreslå. I slike tilfeller, hvor støtteordningene og etatene ikke står i et effektivt forhold til hverandre, vil situasjonen for skyldneren lett bli verre enn den var i utgangspunktet.

En tredje faktor som kan føre til at prosessen trekker ut i tid er Nav-interne forhold. Flere av informantene har slitt med lang ventetid pga. dårlig kapasitet ved det lokale Nav-kontoret. Vi har også sett at utskifting av staben og bytte av saksbehandler har bremset framgangen i saksbehandlingen for noen. Dessuten har saksbehandlerens kvalifikasjoner betydning. Flere av informantene pekt på at de ikke ble fortalt om gjeldsordning før sent i prosessen. Noen har også blitt fortalt at de må vente med å søke fordi gjelden deres er yngre enn to år. Dette kan for så vidt være riktig. Men samtidig er det slik at namsmannen i Oslo behandler denne toårsregelen liberalt, og at det ikke er sjelden at gjeldsordningene inneholder ny gjeld forutsatt at andelen slike gjeldsposter er under 50 prosent og at forhold i skyldnerens gjeldssituasjon tilsier at det er fornuftig å akseptere at slike gjeldsposter tas inn i ordningen. Nav-ansattes kunnskap om det skjønnet som utøves hos namsmannen kan variere og dermed også ha betydning for hvor raskt saken oversendes til behandling under gjeldsordningsloven.

### **Tillit, mistillit og relasjonsbygging. Skreddersydd informasjon**

Det er særlig to egenskaper som pekte seg ut som viktige for å lykkes med å etablere, endre og stå i gjeldsordningen løpet ut. Skyldnere som bygger tillitsfulle relasjoner med saksbehandlere og som er mottakelig for informasjon de får så ut til å lykkes bedre enn de som ikke klarte dette. Evnen til å bygge tillitsfulle relasjoner til saksbehandlere kan virke forpliktende, hvor skyldnere føler at de må yte i forhold til de krav som den andre setter og som man er innforstått med er til sitt eget beste. Tillitsfulle relasjoner gjør det enklere å ta kontakt og øker mottakelighet for informasjon.

Motsatsen er skyldnere som har mistro til gjeldsordningsinstituttet og som derfor ikke får til å bygge tillitsrelasjoner til saksbehandlere. Mottakeligheten til informasjon er svekkes fordi skyldner ikke har tillit til informasjonen som gis. Denne gruppen gjeldsordningsskyldnere stiller dermed ulike utfordringer til saksbehandlingssystemet.

Utover dette ga informantene uttrykk for to konkrete utfordringer med informasjonen de mottok. Den ene var språk. Teksten i beskrivelsen av gjeldsordningen og de rettigheter og plikter som den gir søkerne framstår som vanskelig for noen. Det bør derfor vurderes om ting kan forenkles og gjøres klarere. Dessuten var en del av informantene av ikke-norsk opprinnelse. Vi vet at mange som søker gjeldsordning ikke behersker godt norsk. I



intervjuene ble det pekt på at det er behov for informasjon på flere språk enn hva tilfellet er i dag. Den andre utfordringen det ble pekt på var at informasjonen ikke kom på riktig tidspunkt. I den grad det er tilfellet kan saksbehandlingen periodevis gå i feil retning og forsinke veien fram mot gjeldsordning.

Vi har sett at tillit, relasjonsbygging og mistillit har betydning for hvor mottakelige skyldnerne er for informasjon, råd og veiledning. Dette peker på den ene siden i retning av behov for enkel og lett tilgjengelig informasjon om gjeldsordning i alle deler av saksbehandlingssystemet. Noen av informantene har tydeligvis fått kjennskap til ordningen på et relativt sent tidspunkt. Flere av intervjuene peker dessuten på at informasjonen bør gjøres tilgjengelig på flere steder, ikke minst i andre deler av Nav og i bankene. På den annen side viser intervjuene at kommunikasjonen med saksbehandler er avgjørende. Her er det tydeligvis behov for økt kunnskap på veiledernivå om mulighetene for økonomisk rådgivning og gjeldsordning.

### **Behov for oppfølging**

Skyldnere varierer i den grad de er selvhjulpne eller avhengig av hjelp til å følge opp gjeldsordningsavtalen. Flere studier har etterlyst behov for oppfølging av skyldnere som er under gjeldsordning (Poppe, 2005; Poppe, 2019). At det er et behov for oppfølging, var det flere eksempler på blant skyldnerne i intervjuundersøkelsen. Flere hadde fått oppfølging både utenfor gjeldsordningsinstituttet til å håndtere gjeldsproblemene både før gjeldsordningen ble etablert og underveis for å stå løpet ut. Dessuten fikk noen oppfølging av Nav gjeldsrådgivning rundt og etter etableringen av gjeldsordning hos namsmannen. Det var tre eksempler på at gjeldsrådgivere enten deltok på møte med namsmannen eller bidro til oppfølging underveis til å håndtere gjeldsordningen. Fellesnevneren i de tre eksemplene var behovet for sosialfaglig oppfølging.

Slik arbeidsdelingen i gjeldsordningsinstituttet er i dag, vil det den sosialfaglige gjeldsrådgivningen for de fleste gjeldsordningsskyldnere avsluttes i det økonomiske gjeldsordningsavtalen innvilges. Imidlertid er omfanget av endringssaker økende (Poppe og Bøyum, 2018).

Våre intervjuer peker sterkt i retning av at det må sikres at gjeldsordningsskyldnerne får oppfølging gjennom hele løpet. Når selv enkelte av de mest ressurssterke informantene har utfordringer og f.eks. ikke vet hvordan man skal forholde seg til uventede utgifter og manglende innbetalinger på ordningen, tilsier det at det etableres rutiner for kontakt og tilbud om årlige sjekkpunktsamtale for å forebygge mislighold og sikre skyldnernes gjennomføringsevne.

### **Hovedkonklusjon**

Denne undersøkelsen bygger på dybdeintervjuer med gjeldsordningsskyldnere med hensikt om å få kjennskap til skyldneres erfaringer med gjeldsordningsinstituttet, om gjeldsordningen oppleves som effektivt og meningsfullt for skyldnerne og hvilke forbedringspotensialer som fins sett fra skyldnernes side. Informantene i undersøkelsen var alle kommet i mål med en gjeldsordning. De har forholdt seg til et system og som den svake part i disse prosessene tatt det for gitt. De har derfor ikke nødvendigvis tenkt over konkrete, alternative rutiner, lover og regler, og skjemaer som skal fylles ut, plikter som skal overholdes, osv. Som den svake part i disse prosessene har de tatt systemet de skal igjennom for gitt. Men de har gjort seg

kostbare erfaringer og er kritiske i forhold til løpet de selv har vært igjennom som har stor betydning for en fremtidig revidering av gjeldsordningsloven.

Det må handles raskt når gjeldsproblemene blir så alvorlige at gjeldsordning er eneste løsning. Det er det både sterke menneskelige, økonomiske og samfunnsmessige grunner til. Veien fram til en gjeldsordning bør derfor være enklest mulig. En slik forenkling handler både om saksbehandlingsrutiner og organisering av saksgangen. Når det gjelder det første viser intervjuene at egenforsøket håndheves ulikt og gir varierende uttelling for progresjonen i saken. Mye tyder også på at det er behov for å øke samkjøringen mellom ulike deler av saksbehandlingsapparatet, og at gjeldsrådgiverne bør utstyres med løsningsmodeller der hvor skyldneren får avslag på støtteordninger eller må vente på å fremme søknad om gjeldsordning. Når det gjelder organisering av saksgangen viser intervjuene med all mulig tydelighet at den tekniske etableringen av gjeldsordning hos namsmannen fungerer bra og går raskt unna. Men samtidig er det like tydelig at den sosialfaglige støtten er ganske avgjørende, både i forkant av en søknad og underveis i gjeldsordningen. Det er også behov for oppfølging for å sikre gjennomføringsevnen og forebygge mislighold. Det er avgjørende for en vellykket revidering av gjeldsordningsloven at ansvaret for sosialfaglig støtte og oppfølging sikres gjennom en tydelig institusjonell plassering.

# Litteratur

Barne-, likestillings- og inkluderingsdepartementet (2013). Endringer i gjeldsordningsloven og dekningsloven mv. Prop. 155 L (2012–2013). Proposisjon til Stortinget (forslag til lovvedtak).

Url:

<https://www.regjeringen.no/contentassets/b6de03a5decf4271b4aa5bef9f5dc3df/no/pdfs/prp201220130155000dddpdfs.pdf>.

Holte, A. (2020). «Uhåndterlig gjeld øker risiko for selvmord – en usystematisk oversikt»

Publisert på *Psykologisk.no*. Url: <https://psykologisk.no/2020/06/uhandterlig-gjeld-oket-risiko-for-selv-mord-en-usystematisk-oversikt/>.

Gjeldsordningsloven (2019) Lov om frivillig og tvungen gjeldsordning for privatpersoner (gjeldsordningsloven). Lovdata: Url: <https://lovdata.no/dokument/NL/lov/1992-07-17-99>

Lewis, D. og Weigert, A. (1985). «Trust as Social reality». *Social Forces* 63(4):967–85.

Poppe, C. (2005). *Gjeldsordninger under press. Endringssaker ved Oslo byfogdembete i 2003*. Oppdragsrapport nr. 3-2005. Oslo: SIFO.

Poppe, C. (2008). *Into the Debt Quagmire: How Defaulters Cope With Severe Debt Problems*. Doktorgradsavhandling ved Institutt for sosiologi og samfunnsgeografi, Samfunnsvitenskapelige fakultet, Universitetet i Oslo.

Poppe, C. (2019). *Inngåtte gjeldsordninger ved tre namsfogdembeter i 2017*. SIFO RAPPORT NR 2-19. Oslo: SIFO/ OsloMet.

Poppe, C. og Lavik, R. (2013). *Hvorfor øker antall gjeldsordningssaker i Oslo? Åpnede saker 1999 – 2011*. Oppdragsrapport nr. 3-2013.

Poppe, C. og Bøyum, L. (2018). *Gjeldsordninger under press. Endringssaker ved Oslo namsmannembete og byfogdembete i 2017*. Oppdragsrapport nr. 17- 2018. Oslo: SIFO/ OsloMet.

Regjeringen (2020). Revisjon av gjeldsordningsloven. Url:

<https://www.regjeringen.no/no/aktuelt/dep/bld/nyheter/2019/gjeldsordningsloven-skal-revideres-og-du-kan-komme-med-innspill2/revisjon-av-gjeldsordningsloven/id2668042/>.

Forbruksforskningsinstituttet SIFO ved OsloMet – storbyuniversitetet har et spesielt ansvar for å bidra til kunnskapsgrunnlaget for forbrukerpolitikken i Norge og skal utvikle ny kunnskap om forbruk, forbrukerpolitikk og forbrukernes stilling og rolle i samfunnet.

SIFOs kjerneområder er:

- Bærekraftig forbruk
- Digital hverdag
- Mat og klær
- Markedsbasert velferd