



# Hva kan gjøres for å forebygge og stoppe gjeldsspiraler?

Dybdeintervjuer med 10 gjeldsrådgivere i NAV  
20.11.25

# Rapportens innhold

Innholdsfortegnelse	Side
Oppsummering	3
Problemstillinger og metode	8
Om gjeldsrådgivning i NAV	12
Bakenforliggende årsaker til gjeldsproblemer	16
Innspill til tiltak	34

# Oppsummering

- I denne undersøkelsen har vi intervjuet 10 gjeldsrådgivere i NAV for å få innspill til hva som kan gjøres for å motvirke uhåndterlig gjeld og gjeldsspiraler.
- Navs økonomi- og gjeldsrådgivning er gratis og skal hjelpe folk å få kontroll over egen økonomi. Bistanden går ut på å kartlegge brukerens økonomiske situasjon, eventuelle problemer og gi råd og anbefalinger om ulike løsninger. Mange av de som benytter seg av tjenesten har allerede ytelser fra NAV, mens de som kommer «utenfra» er i mindretall.
- Inntektsbortfall og livskriser som følge av samlivsbrudd, dødsfall, alvorlig sykdom eller tap av arbeid er fellesnevnerne for mange av de som søker hjelp. Mange prøver å holde seg flytende lenge, men så går det ikke lenger. En del sliter med psykisk sykdom. I mange tilfeller er det en ond sirkel med gjeld og sykdom og det kan være vanskelig å vite hva som kom først. Problemene er ofte komplekse og sammensatte. En del er fattige og har for lav inntekt til å betale for nødvendige varer og tjenester og lån brukes som en tilsynelatende enkel utvei.
- Et fellestrekk for mange er mangel på grunnleggende økonomiforståelse. Enkel tilgang på kreditt og et massivt reklamepress bidrar til at det blir lett å handle for penger man kanskje ikke har.

# Oppsummering

- Noen av de som søker bistand hos NAV har vært utsatt for svindel eller lureri. I noen tilfeller har det sammenheng med dårlig språk- og systemforståelse og at man kanskje ikke vet hva man skriver under på.
- En gjenganger i intervjuene er at mange søker hjelp for sent. Mange forsøker kanskje å rydde opp, men velger dårlige løsninger for seg selv. De prater ofte ikke med noen; gjeld er forbundet med mye skam. Det er også en opplevelse av avmakt – «lille meg mot en kreditor» – forsøket om å forhandle blir halvhjertet og dermed resultatløst. Flere forteller om folk som har postkasseangst eller digitale utfordringer, og purringer og inkassobrev forblir uåpnet.
- Dersom flere hadde kommet før, hadde det vært et større rom for å hjelpe og få folk på fote igjen, f.eks. gjennom startlån og forhandling med kreditorene, eller søknad om gjeldsordning.

# Oppsummering

Gjeldsrådgiverne har mange ulike forslag til tiltak som kan motvirke og stoppe gjeldsproblemer og gjeldsspiraler. Tiltakene omfatter både dyktiggjøring, mer åpenhet og holdningsendringer og endringer i bankenes praksis :

- Bedre undervisning i privatøkonomi i skolen
- Styrke norsk- og samfunnsopplæringen for innvandrere, herunder undervisning i privatøkonomi og norsk finanssystem
- Bedre opplæring i hva som kreves for å drive enkeltmannsforetak
- Styrke den digitale kompetansen
- Mer åpenhet om økonomi og gjeld
- Bedre selvhjelpsmuligheter
- Innføre et helhetlig hjelpetilbud – rett hjelp til rett tid
- Et bedre og mer kjent offentlig hjelpeapparat

# Oppsummering

Forslag til tiltak forts.

- Vurdere et forbud mot aktiv markedsføring av kredittkort og forbrukslån
- Bedre informasjon om hva et lån faktisk koster
- Utvidelse av gjeldsregisteret (studielån, sikret gjeld)
- Bedre kredittvurderinger
- Kjøp nå betal senere brer om seg - Klarnas og andres praksis for kredittvurderinger bør undersøkes nærmere
- Avslagsplikten må benyttes når det er grunnlag for det
- Det må svi mer for banker som ignorerer avslagsplikten
- Et mer fleksibelt og individuelt tilpasset finanssystem
- Enklere og mer forståelig språk i brev fra inkassoselskap, namsmann osv.

# Oppsummering

Gjeldsrådgiverne mener Forbrukerrådet spesielt kan bruke sin rolle til å:

- Sette kritisk søkelys på bankenes og andres (f.eks. Klarnas) utlånspraksis
- Være en stemme som snakker om økonomi, være synlig i media
- Ha bedre informasjon om NAVs rådgivningstjeneste på egne nettsider

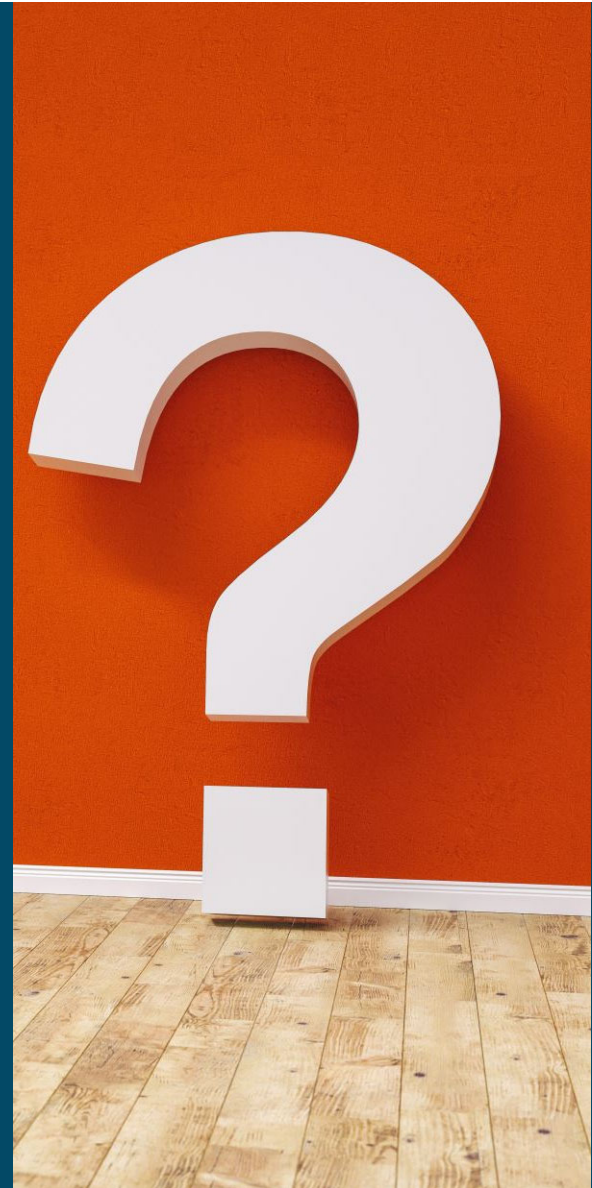
# Kapittel 1

Problemstillinger  
og metode



# Formål og problemstillinger

- Forbrukerrådet har som mål å avdekke økonomiske fallgruver, redusere sårbarhet hos forbrukerne og bidra til at man kan ta reelle valg for egen økonomi.
- For å få mer kunnskap om temaet, og ikke minst identifisere muligheter til å forebygge og møte gjeldsproblemer, har vi gjort en undersøkelse blant gjeldsrådgivere i NAV.
- Temaer i Intervjuene med gjeldsrådgiverne var blant annet:
  - Hva som kjennetegner de som søker/får rådgivning hos Nav
  - Bakgrunn for gjeldsproblemer
  - Opplevelse og konsekvenser av gjeldsproblemer
  - Tiltak for å unngå uhåndterlige gjeldsproblemer og spiraler



# Gjeldsrådgivere som informanter

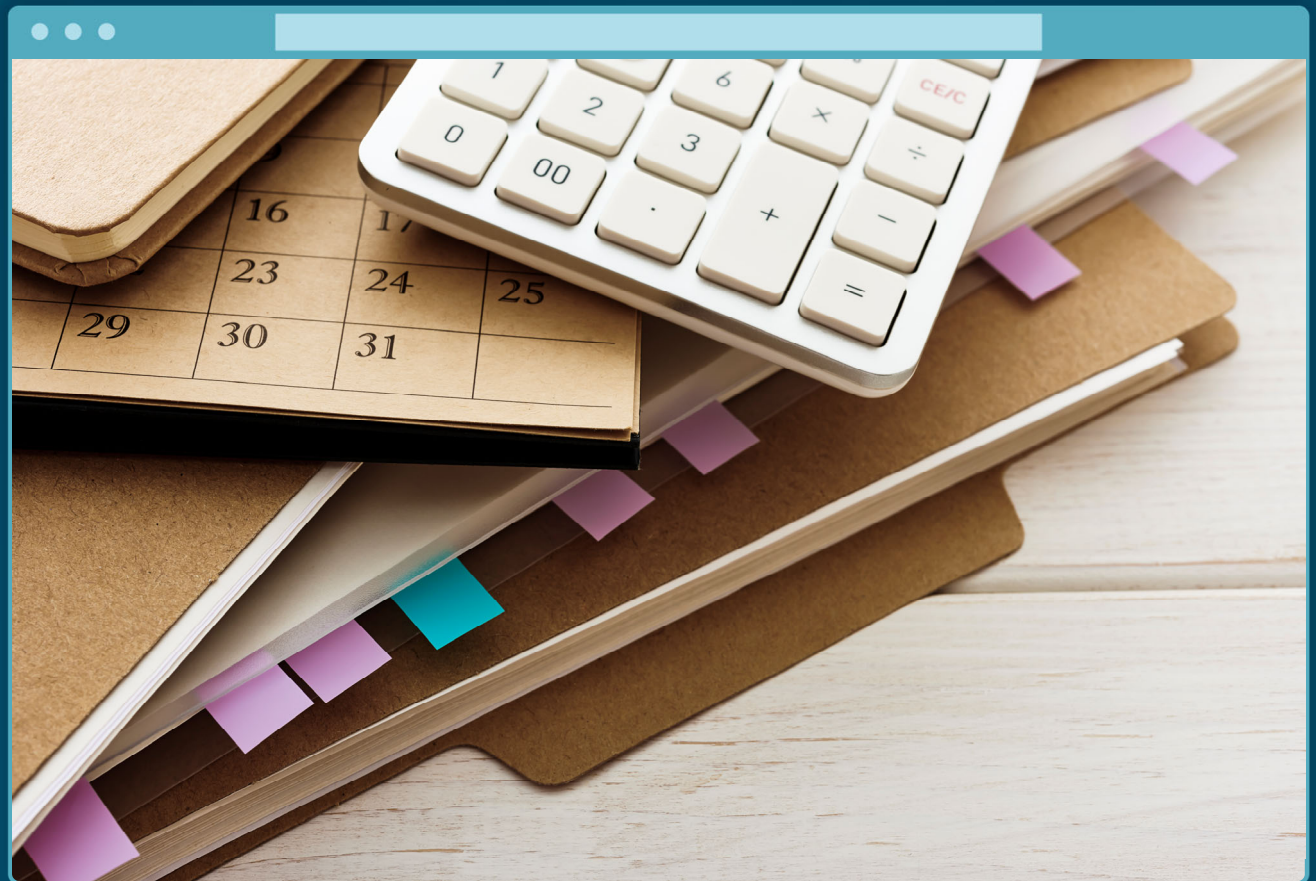
- Kommunene er pålagt å gi gjeldsrådgivning. Rådgivningen er gratis og skal hjelpe folk med å få oversikt over økonomien sin og finne løsninger på problemene.
- De som jobber som gjeldsrådgivere i kommunene har mye kunnskap om gjeldsproblemer, både hva som er årsakene og hvordan det oppleves og håndteres av de det gjelder.
- De har også kjennskap til hvordan mennesker med gjeldsproblemer blir møtt av kreditorene, hvilke ordninger som finnes og hva som skal til for at folk skal komme seg på fote og videre i livet.
- Ikke minst har mange gjort seg refleksjoner om hva som bør være annerledes på regelverkssiden.

# Metode og gjennomføring

- Vi har gjennomført i alt **10 dybdeintervjuer**. Informantene, altså gjeldsrådgivere i NAV, jobber på NAV-kontorer spredt over hele landet.
- Vi har intervjuet både menn og kvinner, i ulike aldre og med ulik fartstid i NAV.
- Intervjuene ble gjennomført i oktober/november 2025, på Teams og varte i ca. 1 time. Det ble tatt referat fra intervjuene.
- Både deltagere og NAV-kontorer er anonyme i rapporten.
- Deltagerne ble rekruttert via Forbrukerrådets nettverk.
- Rapporten baserer seg på de ti gjeldsrådgiveres erfaringer, kunnskap, meninger og refleksjoner. Undersøkelsen gir innsikt i hva som kan føre til uhåndterlig gjeld, hvordan dette oppleves og hva som eventuelt kan bidra til å forebygge – sett med disse 10 rådgivernes øyne.
- Sitatene som er brukt i rapporten er hentet fra intervjuene med gjeldsrådgiverne

# Kapittel 2

Om  
gjeldsrådgivning  
i NAV



# NAVs gjeldsrådgivning

- NAV gir forbrukerne råd, veiledning og bistand med alt fra hverdagsøkonomi og økonomiforvaltning til forhandling med kreditorer og søknad om gjeldsordning.
- Informantene i undersøkelsen gir i all hovedsak bistand til personer med **komplekse og alvorlige gjeldsproblemer**.
- De forteller at **forventningene til hva slags hjelp NAV kan tilby ofte er uklare**, og noen ganger urealistiske, som f.eks. at NAV kan slette gjeld eller sette ned renten.
- Bistanden NAV gir er basert på **hjelp til selvhjelp**; få oversikt, forvalte egen økonomi, forhandle med kreditorene, kartlegge med tanke på gjeldsordning.
- Flere forteller at **forhandling med kreditorer skjer sjeldnere enn før**, da alt har blitt mer profesjonalisert – og et krav bli sendt raskere til inkassoselskapene enn før.
- Bistand i forbindelse med gjeldsordning kan f.eks. dreie seg om å kartlegge og få oversikt over situasjonen til den enkelte, eller undersøke om trekket er korrekt. Flere forteller at det ikke er uvanlig at trekket er for høyt – rett og slett fordi da det ligger for lave utgifter til grunn (f.eks. for lav husleie).

# Hvem søker gjeldsrådgivning hos NAV?

Navs gjeldsrådgivning er et tilbud til hele befolkningen. På spørsmål om hvem som søker hjelp er svarene fra de 10 informantene nokså like:

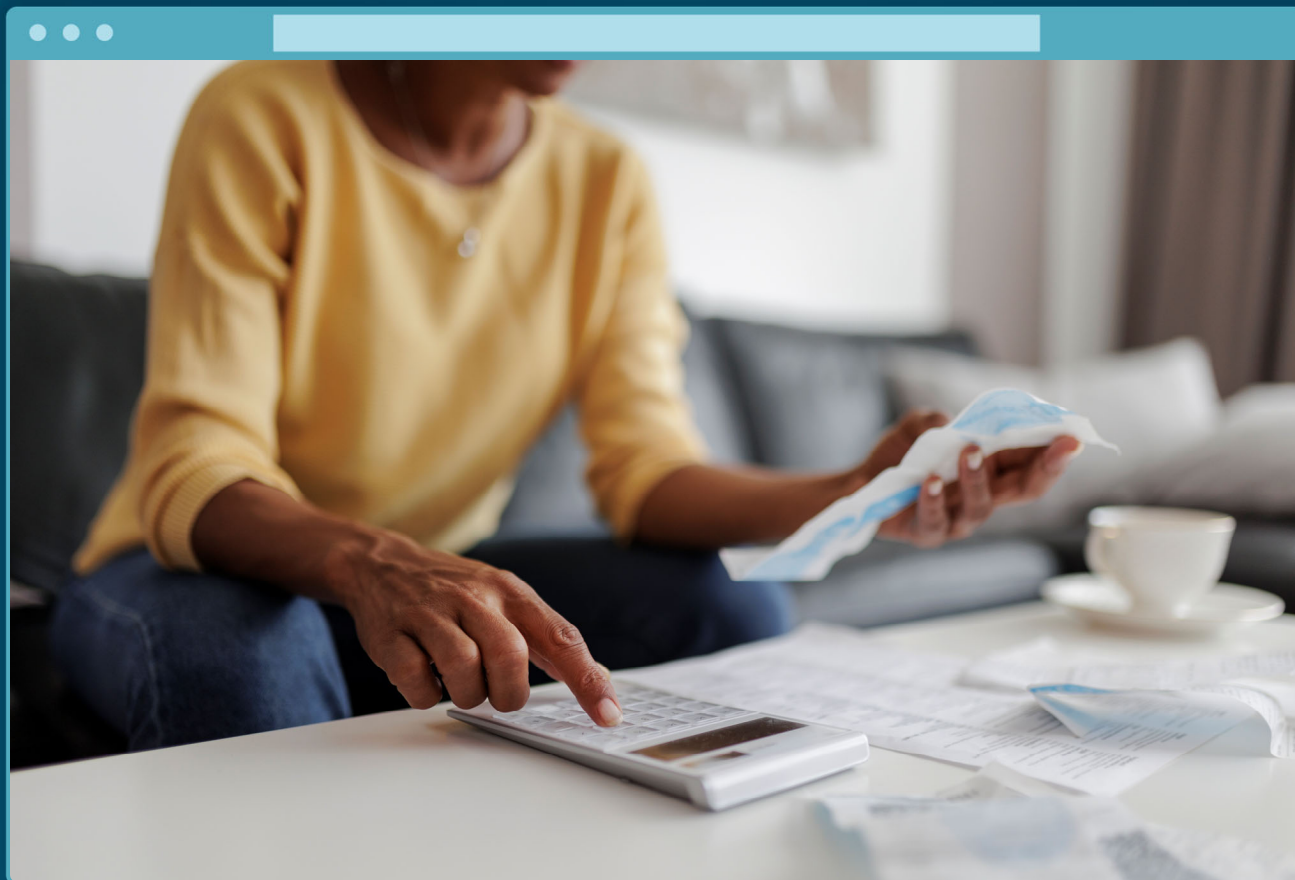
- **De fleste som får bistand har en eller flere andre ytelser fra NAV og blir henvist internt.** Noen har aldri kommet seg inn i arbeidslivet, andre har falt ut, helt eller midlertidig. En del har fått inntekten redusert av ulike grunner, mange har sammensatte problemer og ulike typer av helseutfordringer.
- **De fleste får hjelp fordi de har opplevd en krise i livet eller har lav inntekt som ikke strekker til.**
- Kjennskapen til gjeldsrådgivning hos NAV er varierende og få kommer direkte «utenfra». Helt unge «utenfra» synes å være er i fåtall; de er vanskelige å nå og heller ikke rukket å opparbeide seg så mye gjeld.

# Enklest å hjelpe de som kommer tidlig

- Gjeldsrådgiverne forteller at mange av de som ønsker bistand har kredittgjeld – gjerne kredittkortgjeld og forbrukslån i kombinasjon. En del har først og fremst ubetalte regninger og noen har spill-gjeld.
- Flere forteller at Klarna-gjeld blir stadig mer vanlig.
- Enkelte skylder skatt og moms fordi de driver enkeltmannsforetak og noen har gått konkurs.
- Brukere av typen Luksusfellen er i mindretall, men de finnes, sier flere.
- Gjeldsrådgiverne forteller også at det er enklest å bidra der den det gjelder har en inntekt, bolig eller kommer tidlig, og er i posisjon til å gjøre noe med gjelden før den har blitt uhåndterlig i forhold til inntekten. Når mange først kommer, kan de være langt nede helsemessig og mangle både motivasjon og mulighet. Eneste utvei kan være å selge unna verdier, dersom de har det.
- Flere forteller at en del kanskje ikke har så mye gjeld/ubetalte regninger i kroner og øre – men at det er mye sett i forhold til inntekt. I mange tilfeller handler det om fattigdom; de har ikke nok penger til å betale løpende utgifter og dyrtid og særlig høy husleie har gjort det vanskeligere for flere. I de større byene kan høy husleie ta knekken på økonomien.

# Kapittel 3

## Bakenforliggende årsaker til gjeldsproblemer



# Endring i livssituasjon og inntektsnivå (1)

- Gjeldsrådgiverne forteller at inntektsbortfall og livskriser som følge av **samlivsbrudd, dødsfall eller alvorlig sykdom** er hendelser som er fellesnevnerne for mange av de som kommer til NAV gjeldsrådgivning. **Tap av arbeid** er en annen viktig bakenforliggende hendelse for gjeldsproblemene.
- Inntekten blir plutselig for lav i forhold til utgiftene til å bo og leve, og for mange blir det vanskelig å håndtere, redusere levestandard og legge om livsstilen. De prøver å holde seg flytende lenge, men til slutt går det ikke. Flere forteller at for de som har barn, er det ekstra vanskelig å tilpasse seg en dårligere økonomi.



## Endring i livssituasjon og inntektsnivå (2)

- En annen endring i livssituasjon som nevnes er **familiegjenforening**. Innvandrere som har bodd i Norge uten familie får plutselig en større forsørgerbyrde og klarer ikke lenger å betjene lån og utgifter som tidligere. Ofte er bare mannen i jobb.
- En av gjeldsrådgiverne nevner også at overgangen fra å jobbe til å bli pensjonist kan medføre økonomiske vanskeligheter for enkelte. De har ikke tenkt langsiktig nok og tatt høyde for at endringen medfører en kraftig nedgang i inntekt, samtidig som de fremdeles har store gjeldsforpliktelser. En del eldre blir også alene i denne fasen av livet. Svindel av eldre kan også forekomme.



**Mye likt, bortfall av inntekt, har forpliktet seg mens de var i jobb, så kommer det sykdom,** som kanskje drar ut. Første året går kanskje greit, så blir disponeringen vanskelig, noen bruker mer penger fordi de har mer tid, blir en kjempenedgang i inntekt. Ingen som har tatt høyde for det. **Buffer kontoen går fort om man har det. Da går det fort utfor bakke** (Lise, 52 år).

**Vi har de som er skilt, blitt syke, de har prøvd det de kan.** De makser kredittkort, alle muligheter for å holde hodet over vannet. Da er det kaos når de kommer til oss, de har en annen terskel, er vant til å betale regningene sine, fælt å ikke kunne plutselig. Ønsker om å opprettholde fasaden overfor ungene, gjøre det samme som før, så får du betalingsanmerkninger og da raser det som et korthus. Fallhøyden er større for sånne personer, enn de som har klart seg på lite hele livet, de takler ikke fallet i levestandard (Åse, 62 år).



Noen har bodd i landet uten familie – tatt opp mye lån, **så kommer familien på gjenforening og kona er langt unna arbeidsfør – da havner man i en mer kostbar livssituasjon.** I noen tilfeller er det tatt opp lån for å sende til opprinnelig hjemland. Har mange gjeldsordninger der gjelda er blitt tatt opp for å bli sendt ut (Lars, 47 år).



**Har en annen gruppe også, de som har gått over på pensjon. Ikke tenkt over at inntekten går ned og så har de forpliktet seg med lån og kreditter.** Kanskje har du tenkt å jobbe litt på si, men så svikter helsa. Kanskje man er to, så faller den ene fra, så har man ikke rigga seg. De vi kommer borti, litt lik gruppe - disponerer midler lite gunstig (...)...det var mer nøkternhet før, skulle spare opp til arv. Der er vi litt annerledes, skal nyte det man selv har generert. Det er et element av det å havne i knipe (Tommy, 38 år).

# Sykdom og gjeld – høna eller egget?

- Mange sliter med psykisk sykdom; bipolare tar opp gjeld i manisk fase, andre lever over evne. For noen blir det en måte å overleve på forteller en av gjeldsrådgiverne.
- Flere peker på at det noen ganger kan være vanskelig å fastslå hva som kommer først; sykdom eller økonomiske problemer – det er det klassiske høna eller egget spørsmålet. Ofte er det snakk om en ond sirkel som kan være vanskelig å komme ut av.
- Flere av informantene peker på at de helsemessige konsekvensene av økonomiske problemer er store for mange, både for den enkelte og samfunnet. I verste fall kan store økonomiske utfordringer medføre selvmord og flere tror det er store mørketall.

*Mange synes jo det er tungt, sliter fort psykisk når man har problemer. I verste fall kan folk tar livet av seg. Tipper det er store mørketall. Tipper at mange bunner i gjeldsproblemer. Det henger sammen. **Det er et samfunnsøkonomisk spørsmål også. Mange mennesker som heller kunnet jobbet og betale skatt** (Ida, 42 år)*



**Det jeg ser er stress og bekymring, frykt og redsel for de rundt. Manglende livstro, og man mister rett og slett initiativ og motivasjon** (Per, 59 år).

# For lav inntekt i utgangspunktet

- **En del av de som søker bistand omtales som fattige.** De har for lav inntekt til å dekke vanlige utgifter som det å bo, strøm og mat. For mange har det blitt vanskeligere de siste årene med dyrtid og økte bokostnader – det siste er et særlig problem i de store byene hvor leieprisene er høye.
- **Ofte er det sammensatte og komplekse problemer;** det kan være rus, psykiske lidelser. En del har lav utdanning og noen har aldri kommet ut i arbeid. Mange lever på ulike ytelser fra NAV.
- Flere forteller at det kan oppleves lettere å betale regninger med lånte penger, i stedet for å søke om stønad via NAV. Det er færre spørsmål og færre papirer som må fylles ut. En del tar opp forbrukslån for å ha råd til det som anses som en nødvendighet i dag.



**De har tatt opp lån for å bøte på mangel på inntekt. Mye skyldes høye boutgifter.** Der de skulle tatt kontakt med sosialtjenesten på et tidlig stadium så tar de heller kontakt med en forbrukslånsbank.

(...) blir spekulasjon – men **lettere å kontakte banken kanskje enn et sosialkontor.** Du veit at du må levere mye papirer for å få en stønad. Lettere å klikke .... kanskje mange som har lidd litt av dårlig impuls kontroll, har ingen risikovurdering. Kanskje de tenker å løse det neste måned og så gjør man ikke det da. Også det med språk og digitale ferdigheter – evnen til å forstå hva man egentlig søker. Vet kanskje ikke hva rente betyr, eller hva det vil si å ikke innfri lån i tide. Det er mange faktorer som spiller inn. I tillegg til helsesituasjonen (...)  
(Morten, 47 år).

# Mange har manglende økonomiforståelse og evne til å tenke langsiktig

- Et fellestrekk for mange er grunnleggende økonomiforståelse. **De har ikke lært å spare, sette opp budsjett, ha bufferkonto, tenke langsiktig, sette tæring etter næring.** Til slutt mister man kontrollen.
- Flere av gjeldsrådgiverne mener en del lever over evne, selv om Luksusfelle-varianten av hjelpebehov ikke er det typiske hos NAV. Som regel er det sammensatt med inntektsbortfall og sykdom. Men for de det gjelder handler det om å leve og ha det som alle andre.
- Enkel tilgang til kredittkort, forbrukslån, kjøp nå betal senere i kombinasjon med massiv reklame gjør at mange havner med gjeld de ikke kan betjene. **Det stopper opp på et tidspunkt, men før det stopper kan gjelden ha rukket å bli betydelig, sett i forhold til inntekt.** En del lever på etterskudd, men klarer det akkurat – betaler gjeld med feriepenger og låner på nytt. Det går til det skjer en endring som f.eks. tap av jobb.



Noen har god nok økonomi, men tar opp gjeld ukritisk. Så blir det en **ond sirkel** – får ikke hodet over vannet, klarer ikke å betjene (Magnus, 45 år).

Fattigdom går i arv. Overforbruk og manglende evne til å vurdere sin egen økonomi går i arv. Opplæringen har ikke vært tilstrekkelig (...).

Hadde en ung mann som studerte på høyskolen her. Hadde satt opp budsjett. Sier at han hadde bufferkonto. Hva slags konto spurte jeg. **Jo, kredittkonto. Det var bufferkontoen!** Fullstendig manglende forståelse på hva som er buffer og hva som er kredittkort (Per, 59 år)




Alle betalinger går ut og inn fra samme konto. De må lære å sette opp budsjett, **være økonomisjef i eget liv**. Du må vite hva du har å rutte med! (Ida, 42 år)

Handler om bevisstgjøring, ikke bruke opp alt man har, handle på Mega og Meny er ikke det lureste du gjør – kan spare mye på mat (Åse, 62 år)

# Enkeltmannsforetak uten innsikt

- Flere nevner at noen får bistand fordi de skylder skatt og moms.
- Enten så **har de ikke satt seg godt nok inn i hvilke plikter som følger av et enkeltmannsforetak**, eller bedriften går egentlig ikke rundt og de skyver moms og skatt foran seg. Til slutt går det ikke lenger.



Størst i volum av gjeld er de selvstendig næringsdrivende. De har mye skattegjeld, og moms. Kanskje leverandørgjeld (...) har startet enkeltpersonforetak kanskje og så skjønnte man ikke helt hva man drev på med. **Skulle jo betalt moms og skatt men....dette gjelder ganske mange faktisk** (Lise, 52 år)

# Manglende språk- og kulturforståelse

- Flere forteller at manglende kjennskap til det norske systemet og språkbarrierer er blant årsakene til gjeldsproblemer hos noen.
- Flere forteller om personer som har blitt **lurt eller svindlet, eller ikke har forstått hva de har signert på** når de har tatt opp et kredittkort eller forbrukslån. Noen låner bort BankID. Det kan være manglende forståelse av hva renter er, når renter inntreffer eller hva det innebærer å få et brev om inkasso. Språket er vanskelig å forstå også for de som snakker godt norsk. Noen kan ha urealistiske forventninger til livet i Norge og har et høyt forbruk.
- Noen forteller om innvandrere som **forsørger familie i utlandet** og tar opp lån for å klare forpliktelsene.
- **Manglende tillit til systemet** kan medføre at de ikke er ærlige og det er vanskelig å kartlegge hva de har i gjeld. Andre stoler ikke på at de får skattepenger igjen dersom de betaler for mye i skatt. Manglende forståelse av kravene om formalisering – f.eks. at bruker må gi Nav tillatelse til å ta kontakt med kreditor for f.eks. å klage på trekk.



Vanskelig med muslimske land og kvinner. De er beskjedne, sier ikke så mye. Søker ikke om bistand og **blir lett utnyttet av personer som kan norsk.** Lett å bli svindlet (...). Tar ut penger fra minibanken med kredittkortet og da løper renten med det samme. De forstår det ikke (Per, 59 år).

Mange storbyutfordringer – mange med minoritetsbakgrunn. De har **manglende systemforståelse og språkutfordringer. Noen visste ikke hva de signerte på.** Det kan være et visst element av tvang i noen forhold (...). Har noen fra Vietnam, de kommer ikke før de er på dødens rand, er skambelagt. Kulturting som er til hinder for å hjelpe – og noen kommer med hinsides forventninger (Lise, 52 år).

Mange kommer fra land hvor de sender penger til familien hjemme. En som tok opp forbrukslån for mange hundretusen – skulle gifte seg. **Sendte penger til broren som skulle fikse bryllup.** Så viste det seg at broren hadde brukt pengene til noe annet – måtte sende mer (...). Tjente greit, men rentene tok knekken på ham (...). De skjønner ikke hvordan ting funker i Norge med forsinkelsesrenter og gebyr (Ida, 42 år).

# Søker hjelp for sent – man er sin egen verste fiende

- Et fellestrekk for mange av de som får bistand hos NAV, er at de er på bristepunktet – og at det ikke lenger er mulig å håndtere den økonomiske situasjonen de er i.
- En annen ting som nevnes, er at **folk kommer for sent**. Dersom de hadde kommet før, hadde det vært et større rom for å hjelpe og få folk på fote igjen er gjennomgangstonen- f.eks. gjennom startlån og forhandling med kreditorene, eller søknad om gjeldsordning.
- **En gjenganger i intervjuene er at mange blir sittende alene med sine problemer**. De forsøker å rydde opp, men velger dårlige løsninger for seg selv. Det er eksempler på at folk betaler private aktører dyrt, i stedet for å få hjelpen gratis hos NAV. For mange sitter det langt inne å ta kontakt med NAV; det handler om stolthet, religion, kultur eller lav tillit til offentlige instanser.
- Det kan også handle om **en opplevelse av avmakt** – «lille meg mot en kreditor». Forsøket om å forhandle blir halvhjertet og dermed resultatløst.
- Flere forteller om folk som har **postkasseangst eller digitale utfordringer** – de enten tør ikke eller vet ikke hvordan de skal logge seg inn på Digipost og Altinn – så «baller det på seg». Salg av krav bidrar også til at det blir vanskelig for den som skylder penger å holde oversikt.

# En viktig årsak til at mange kommer for sent er at gjeld er tabu- og skambelagt

- En svært viktig årsak til at folk prøver lenge på egenhånd og/eller søker bistand for sent, er at det er tabubelagt å snakke om gjeld. De våger ikke og skjemmes. I stedet går tiden, gjelden blir større og til slutt går det ofte på helsa løs.
- Mange blir motløse. For de som har klart seg greit før er fallhøyden stor.

*Skam er mye av problemet – du snakker ikke med dine nærmeste. Er noe som har kulminert over lang tid og så vil man ikke pirke borti dette såret, har begynt å kulminere – går på helsa løs. De får dårlig søvn, så blir det sykemelding og somatiske plager. Mage, hode, muskler. **Det går nedover i en spiral – noen har selvmordstanker og til og med forsøker å ta livet sitt.** Dette er et enormt samfunnsøkonomisk spørsmål. Handler ikke bare om Per eller Kari (Ida, 42 år)*

*Hadde en dame her som hadde 700 000 i forbruksgjeld etter samlivsbrudd. **Alt så bra ut fra utsiden.** Så spurte jeg: Hvordan går det med deg egentlig? Da brast hun i tårer. Hadde holdt tett om dette i 7 år. Ingen visste noe. Fikk en akkordløsning med kreditorene og 3 måneder etterpå gikk det bra (Lars, 55 år)*



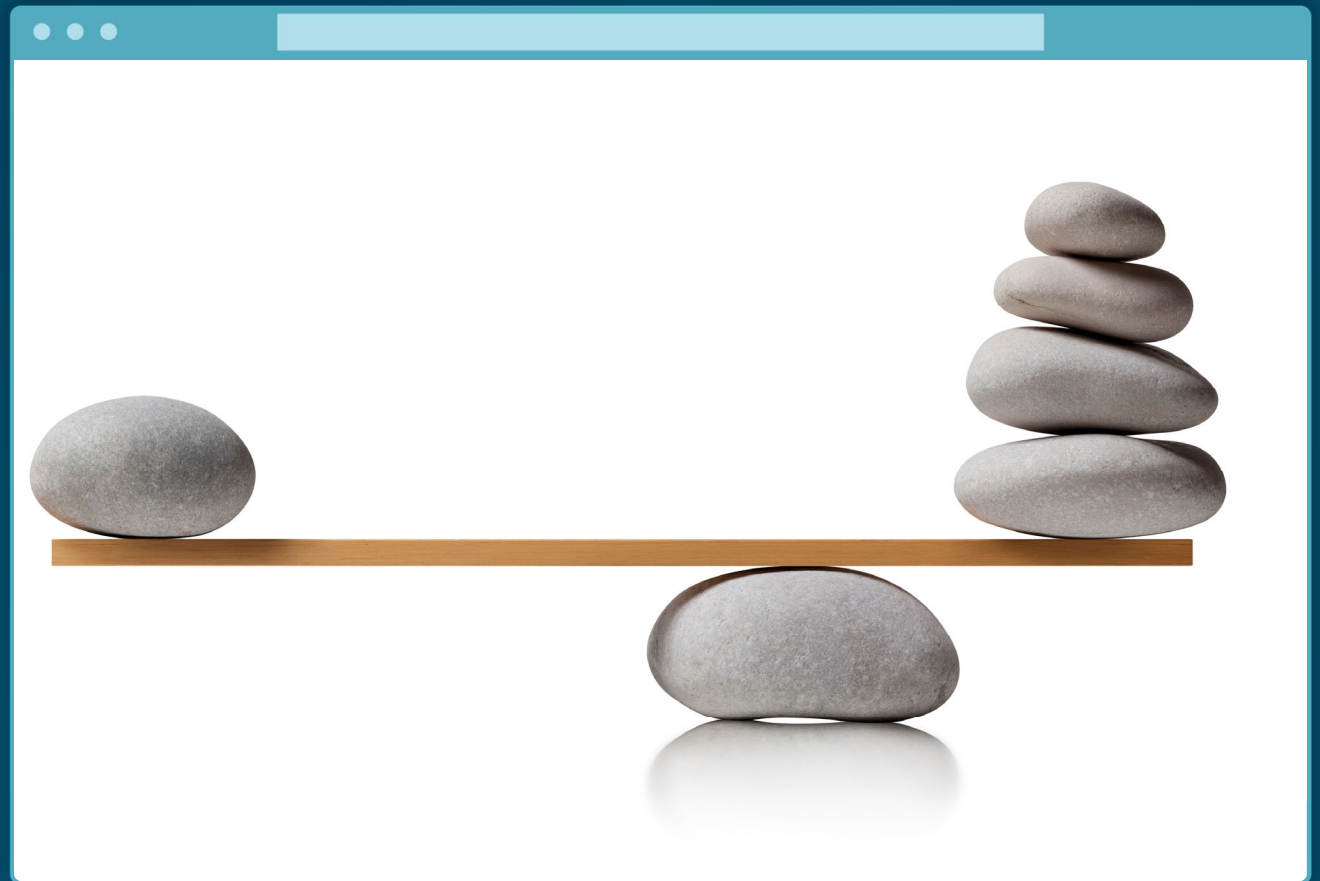
*De har det ofte helt grusom. Skal ikke bare bli frisk, du har også det økonomiske stresset. Det jeg ser er stress og bekymring, frykt og redsel for de rundt. Det er manglende livstro, mister rett og slett initiativ og motivasjon. Mister kognitive evner til å gjøre noe annet. Hvis man kunne gjort noe med den gruppa der, så kunne man frigjort mye ressurser til å hjelpe de andre gruppene (Per, 59 år).*

*De som blir ramma av dette har tunge liv. Tungt å se, går hardt inn på dem. Noen sier takk for seg og går ut av dette livet. Tenker at det er en medvirkende årsak. Psykisk sykdom, familieoppløsning, mister jobben – så blir det et økonomisk problem (Silje, 46 år).*

*Sykdom og inntektsnedgang. Det er høna og egget: ble de først syke eller var det gjelda som gjorde dem syke...vanskelig å si. De har prøvd å holde det flytende – så tar man opp kreditt for å betale kreditt osv. (Lise, 52 år).*

# Kapittel 4

## Innspill til tiltak



❖ **DYKTIGGJØRING**

# Mer åpenhet rundt privatøkonomi og gjeld

- **Skam rundt uhåndterlig gjeld er en stor barriere mot å søke hjelp i tide.**
- Flere av gjeldsrådgiverne er inne på at det ligger et potensial i at andre i hjelpeapparatet og ikke bare gjeldsrådgivere i NAV, blir flinkere til å stille spørsmål om økonomi og eventuelt henvise videre. Alle som veileder i NAV må bli flinkere, det samme må fastlege, barnevern osv.
- Arbeidsgivere kan også ta mer ansvar mener noen; når en person får pålegg om lønnstrekking kan de f.eks. samtidig henvise videre til gjeldsrådgivning.
- Gjeldsrådgivere i NAV, eller andre, kan undervise/holde kurs i skolen, på introduksjonsprogrammet, seniorsenter etc.

*Vi sliter med å få kollegaer til å snakke om økonomi, det er tabu, skummelt, lettere å snakke om helse til folk enn økonomi (...). Nav må se seg selv i speilet også, vi er for dårlig til å gi den tjenesten. Er dokumentert godt (Magnus, 39 år).*

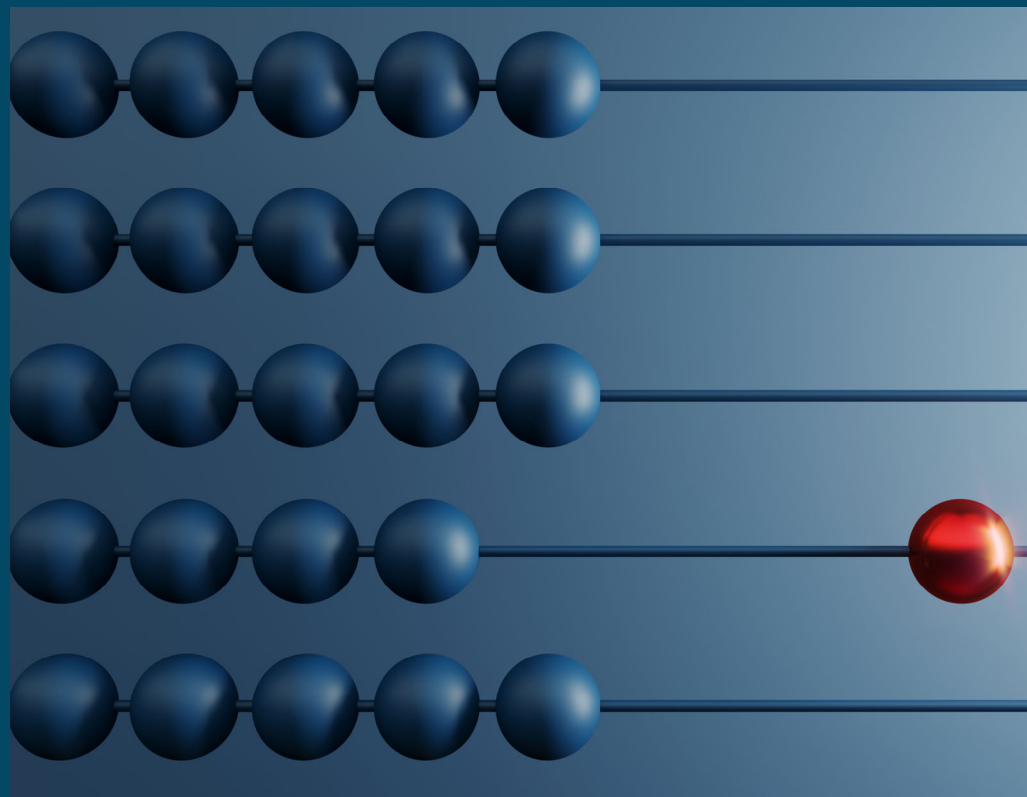
*Føles veldig privat. Blir så synliggjort de feile valgene du gjør. Hadde en her – han sa: **ikke døm meg. Ikke kom med pekefingeren.** Redd for at vi skal møte dem med dømmende blikk (Åse, 62 år).*

# Bedre norsk- og kulturoppplæring for innvandrere

- Det er en gjennomgående oppfatning blant gjeldsrådgiverne at bedre opplæring i norsk, norsk kultur og privatøkonomi kan forebygge gjeldsproblemer blant innvandrere. Den digitale kompetansen må også styrkes i denne gruppen mener de.
- Enkelte underviser i **introduksjonsprogrammet** for flyktninger, men tror det avhenger av ildsjeler.
- Det bør også bli bedre opplæring og **informasjon om hva som kreves for å starte opp enkeltmannsforetak i Norge**. I Norge er vi effektive og digitale. Det er lett å starte opp eget firma, men også lett å sette seg i gjeld påpekes det.
- En del av de med minoritetsbakgrunn som søker hjelp hos NAV har kun en inntekt. I det norske samfunnet kan det være vanskelig å leve på en inntekt. Flere peker på **viktigheten av at konene kommer i arbeid**.

# Undervisning i privatøkonomi må i større grad inn i skolen

- Det er en gjennomgående oppfatning blant gjeldsrådgiverne at undervisning i privatøkonomi må styrkes i skolen. For de som ikke kommer fra hjem hvor det snakkes om økonomi, er det ekstra viktig at skolen underviser i privatøkonomi.
- De understreker også at det er viktig at man tidlig lærer **å forstå verdien av penger.**





Jeg har en del av disse unge, som ikke har lært noe hjemme. Det er de samme som havner på AAP. Har kanskje ikke fullført videregående, aldri kommet seg ut i jobb. Har ikke samme konsekvensankegang; det er bare å skyve på ting, ta opp et lån. **Uførhet og sosialklientell går i arv dessverre**, ser det altfor ofte. Har undervist på videregående og kan gjerne plukke ut hva slags familie de kommer fra ut i fra hva de sier; du har de som snakker om sparing og investering og de som snakker om hvordan få mest mulig penger til klær og mobil (Tommy, 38 år).

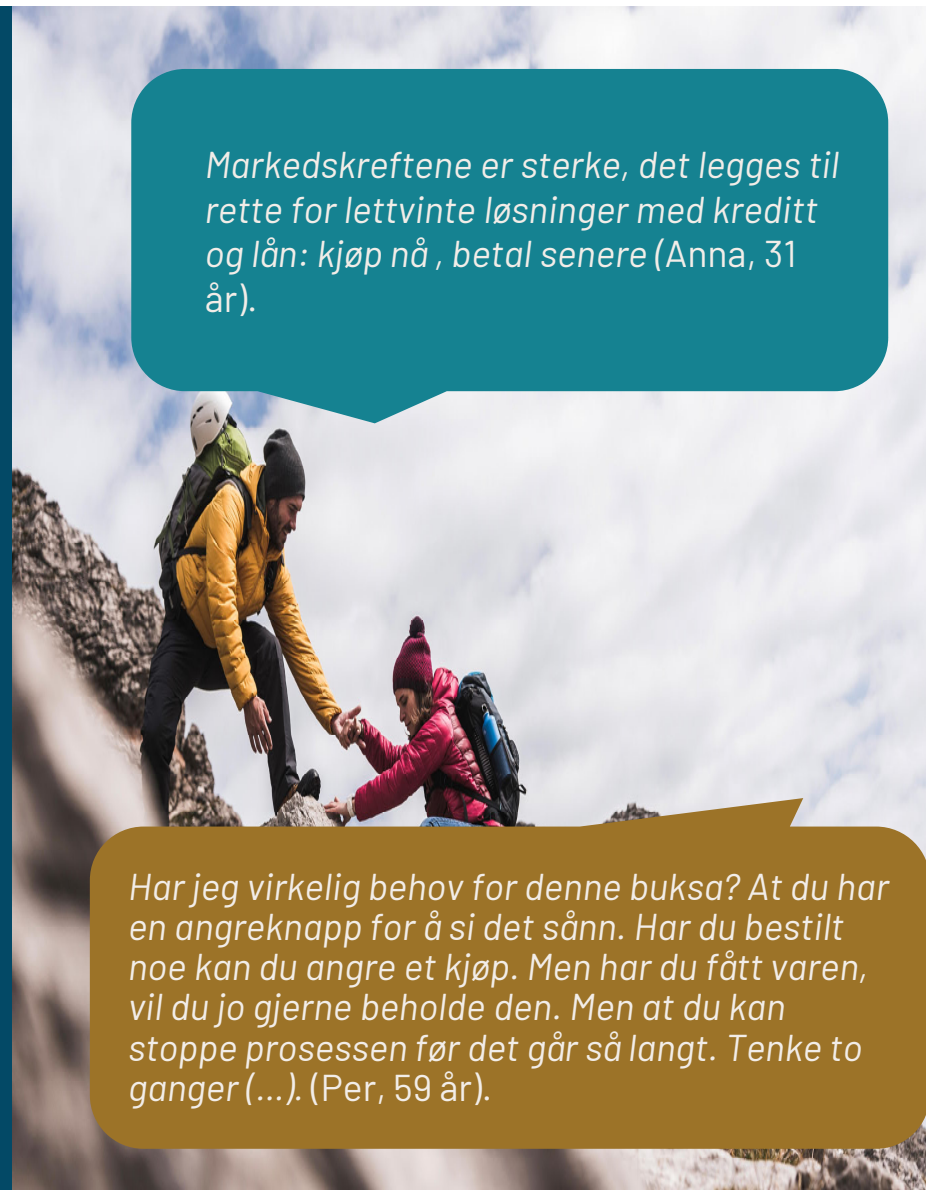
Det er viktig å komme inn så tidlig som mulig, skolen er en viktig arena. Ungene må få en forståelse for ... **før var penger litt mer fysisk, ikke bare et tall på en skjerm**. Vipps meg 500 kroner! Får ikke begrep om at man må legge inn litt innsats (Silje, 46 år).

# Muligheten til Hjelp til selvhjelp bør styrkes

- Flere peker på at det er viktig å dyktiggjøre folk , dvs. hjelpe folk til å forstå hvilke tiltak de selv kan gjøre.
- Dette kan være alt fra å bo rimeligere, kanskje flytte, klare seg uten bil, kjøpe en billigere telefon osv.
- Det kan også være å hjelpe folk til å gjøre refleksjoner som;
  - «Hva gjør det med meg at jeg lar være å kjøpe den varen? Får jeg et lykkeligere liv»?.
  - Trenger jeg dette? Lære seg å stoppe opp og utsette beslutningen eller vurdere den flere ganger – en slags «bremseknapp».
  - Gjennomskue; hva koster egentlig den Klarna-kreditten?

*Markedskreftene er sterke, det legges til rette for lettvinde løsninger med kreditt og lån: kjøp nå , betal senere (Anna, 31 år).*

*Har jeg virkelig behov for denne buksa? At du har en angreknapp for å si det sånn. Har du bestilt noe kan du angre et kjøp. Men har du fått varen, vil du jo gjerne beholde den. Men at du kan stoppe prosessen før det går så langt. Tenke to ganger (...). (Per, 59 år).*



# Pakkeforløp for gjeld – et helhetlig hjelpetilbud

- Noen er inne på at det trengs et mer **helhetlig tilbud** til de som havner i vanskelige gjeldssituasjoner – et tilbud som innebærer hjelp til selvhjelp for å håndtere gjeld kombinert med et sett av rettigheter i bestemte situasjoner. En trekker parallell til systemet med pakkeforløp for kreft

*Det trengs en sammenhengene kunnskapsbase fra a til å - sammenhengende tjenester som f.eks. ved kreft. Et slags **pakkeløp for håndtering av gjeld som åpner dører og rettigheter**. Noe som kan bidra til at du kan være et produktivt menneske underveis (Åse, 62 år).*

*Det trengs flere verktøy. Kan ikke være Nav, men hjelp til selvhjelp ; 'du har en knapp - du har havnet her' – du har disse rettighetene (Silje, 46 år).*

# Styrke den digitale kompetansen og tiltak mot postkasseangst

- Flere forteller om folk som ikke tør åpne posten i frykt for hva som venter, eller at de ikke får meg seg regninger og varsler fordi de ikke har de digitale ferdighetene som kreves – det siste kan være en utfordring for flere grupper i samfunnet.
- **For å ha kontroll på økonomien må man ha digitale ferdigheter** – flere mener den digitale verden har gått litt for langt og at inkassoselskap og namsmann bør ha rutiner for å kommunisere med de som ikke nås digitalt.



(...)namsmannen burde i større grad varsle folk på en annen måte. Mange har digipostskrekk (...) **den digitale verden har kanskje gått litt for langt** . Mange kommer uforskyldt i uføre, så blir man engstelig (...) (Åse 62 år).

Når de selger krava skal bruker ha informasjon - men ofte åpner de ikke posten, de har postkasseangst. **De distanserer seg fra gjelda, får panikk, får utallige purringer.** Hadde en som kom med en bunke, hadde 10 krav. Er så mange faktorer som spiller inn på atferden, ikke de mest ressurssterke i utgangspunktet. Så blir det en evig ond spiral (Magnus, 39 år).

# Et bedre offentlig hjelpeapparat

- I Norge er det mange små kommuner og det er varierende kompetanse på gjeldsrådgivning. Kompetansen bør derfor styrkes påpeker flere av gjeldsrådgiverne.
- Flere forteller om **godt samarbeid på tvers internt i NAV**, mens andre forteller at de har et forbedringspotensial.
- Ikke mist er det viktig med **bedre synliggjøring** av tjenesten slik at flere får hjelpen de trenger.
- Noen forteller om kommuner som har **gjort tiltak for å nå flere grupper** i samfunnet, som blant annet nattåpent, stand på kjøpesenter og foredrag/undervisning i skolen.

# ❖ ENDRINGER I FINANSSYSTEMET

# Forbud mot markedsføring av kreditt

- Noen av gjeldsrådgiverne tar til orde for at aktiv markedsføring av kredittkort og forbrukslån bør forbys da dette er reklame som utnytter folk i sårbare situasjoner.

*Det er lett å bli forledet til å ta opp kreditt. En tanke er å **utrede et forbud**. I alle fall på det som er individretta. Du får det i fleisen hele tida på sosiale medier (...)(Anna, 31 år).*

## Gi bedre informasjon om hva lånet faktisk koster

- Det er mye informasjon om fordelene med kredittkort, men altfor lite informasjon og kunnskap om hva et lån faktisk koster mener flere - dette til tross for at banker og kredittinstitusjoner har plikt til å opplyse om vilkår, både i markedsføring og tilbud.
- Flere mener det bør stilles strengere krav til informasjon og tydelighet om hva et lån faktisk koster, ikke bare per måned men totalt.

Når du blir 18...bare tankegangen at vi bli **ledet inn i kredittsamfunnet**. Det snakkes mye om alle fordelene med kredittkort, og så står det med bitteliten skrift på reklamen hva kostnadene er (Lise, 52 år).

Lån 30 000, så kommer det en liten tekst om hva det koster. Man må være enda hardere på det med opplysning på reelle kostnader og på et språk som gjør at folk skjønner det - **liten skrift hjelper ikke**. Ikke så mange som skjønner 22 prosent effektiv rente. Hva koster det i måneden? Ser ikke at det er over 15 år så blir totalsummen helt vill (Tommy, 38 år).

# Bedre kredittvurderinger

- Gjeldsrådgiverne erfarer at **gjeldsregisteret har strammet inn en god del** på utlån av forbrukslån og kredittkort til folk uten tilstrekkelig betalingsevne. Likevel er det flere som stusser over at det er gitt lån i en del tilfeller.
- De mistenker at enkelte gjør for dårlige kredittvurderinger, eller at de tar en sjans. Noen spør seg også om det ikke er lagt godt nok til rette for innhenting av kredittvurderinger? Står personvernet i veien?
- Mange av de som får bistand av NAV har Klarna-gjeld. Rådgiverne spør seg om ikke **kreditten hos Klarna sitter for løst** og mener Klarnas retningslinjer og praksis bør undersøkes nærmere. En mener avbetaling på Klarna er snikgivelse av kreditt. Flere peker på at en del ikke skjønner at de handler på kreditt.
- En gjennomgående betraktning er også at det er **vanskelig å komme i kontakt med Klarna** for å få informasjon og hjelpe bruker å rydde opp.



Før så handla du de store tingene på kreditt. Men når Klarna kom ble det lettere å handle klær og andre ting på kreditt. **De tar det på Klarna.** Kan være ting de trenger, men så klarer de ikke å betale tilbake. Så er det høye renter (Magnus, 39 år).

Kommer opp nesten som et obligatorisk betalingsmiddel. Man bruker det, **uten at det er foretatt noen vurdering av betalingsevne** (Silje, 46 år).

**Er en snikgivelse av kreditt som jeg ikke har sansen for.** Folk skjønner ikke hva de faktisk må betale når de skal betale tilbake. (...) Rart at de har Klarna-konto de som har slitt med gjeld i mange år. Trur ikke det skjer en kredittvurdering (...)(Åse, 62 år).

**En utfordring at de ikke har tydelig nok grense på hva som er kortbetaling og kreditt** – de tror de betaler med kort. De linjene må være tydeligere (...)(Tommy, 38 år).

# Mer bruk av avslagsplikten

- Flere av gjeldsrådgiverne synes at utlånsviljen er stor og at den synes å gå på bekostning av avslagsplikten – banker og kredittyttere tar en sjans fremholdes det.
- Flere mener det burde vært enklere å «kansellere» lånet dersom det kan dokumenteres at det ikke burde vært gitt i utgangspunktet. Denne prosessen er i dag vanskelig.
- Et innspill er at det må **svi mer for bankene** å gi lån som ikke skulle vært gitt – f.eks. i form av tap av bevilling.



Ser jo mennesker uten særlig inntekt som får 100 000 her og der. Er tatt rare avgjørelser fra de som kommer seint inn for å gi kreditt, forbrukslån nummer fem liksom. Lysten til å låne ut er så stor for den enkelte rådgiver, kanskje har de provisjon? De blåser i om du går til grunne, det er en kynisk bransje. Det er nøye beregna og kalkulert (...). De tar en sjanse. Kan fint bryte avslagsplikten. Blir ikke et problem før du tar det videre. Kan ta utleggstrekk og bare kjøre på. **Veldig få klager til Finansklagenemda** (Tommy, 39 år).

## Utvidelse av gjeldsregisteret

- Alle informantene snakker om **før og etter gjeldsregisteret** og at det nå er vanskeligere å pådra seg mye gjeld uten mulighet til å betjene den. Flere mener likevel at vi ennå ikke helt har sett effekten av gjeldsregisteret.
- Flere forteller at en del av de som får hjelp av NAV i dag har gjeld fra tiden før gjeldsregisteret ble opprettet (før 2019).
- Flere mener gjeldsregisteret kunne vært bedre, verken studielån eller sikret gjeld registreres, kun usikret gjeld. **Hadde all gjeld vært registrert ville det kanskje også være mindre av den usikrede gjelda** mener noen.

***Det å ta opp lån for å betale lån, det tror jeg handler om få personer.** Systemet skal stoppe det. Før gjeldsregisteret kom, da var det mulig; da kunne man lyve, forfalske osv. Mange av de som kommer til meg nå har gjeld fra denne tida (Lise, 52 år).*

# Kjennskapen til Finansklagenemnda må styrkes og saksprosessen forenkles

- Det pekes på at det er et problem at det er lite kjennskap til Finansklagenemnda.
- Klageprosessen er også vanskelig og tidkrevende og **de færreste har ressurser til å stå i prosessen alene**. De fleste trenger en advokat eller annen hjelp.

*Veldig lite kjennskap til Finansklagenemnda...også er det en kjensgjerning at det ikke er lett å få medhold (i nemnda). Krever mye tid og ressurser og terskelen for å få rett er veldig høy. Er en iboende greie i sånne klageinstanser å byråkratisere ting – laget mye regler for seg sjøl – som er vanskelig tilgjengelig – og så er det lang saksbehandlingstid (Lise, 52 år).*

# Det trengs et mer fleksibelt og individuelt tilpasset finanssystem

- Gjennomgangstonen er at kredittsystemet i Norge er effektivt og at det fungerer bra for de fleste av oss.
- Men, når folk får sine liv snudd på hodet er det lite fleksibelt og smidig. Flere påpeker at stat og kommune er verst. Det er vanskelig å forhandle med kreditorene, mye vanskeligere enn før og en sak overføres raskt til et inkassoselskap. For den enkelte gjør hver avvisning situasjonen vanskeligere.
- Flere mener systemet burde vært bedre tilpasset endringer i folks livssituasjon eller sykdom.
- Flere er inne på at det burde vært **noen rettigheter som utløses i situasjoner hvor folk får sine liv snudd på hodet**, f.eks. en mulighet til å restrukturere gjelden slik at den er til å leve med og man kan leve produktive liv – som et minimum bør det utvises mer smidighet.
- Moral bør legges til side når det er snakk om varig sykdom mener flere.



Tapet er så lite at de har råd til å hjelpe dem som havner i grøfta (Per, 59 år).

**Staten er en versting.** Helt krise med skatt- også Nav, tilbakebetaling på uføretrygd. De er de verste å skyldte penger (Lise 52, år).

Viktig med dialog som blir bra for begge parter. De har andre kunder de tjener gode penger på. **Det er en marginal gruppe dette her.** Det er et hardt kjøp, mange som sliter (Magnus, 39 år).



(...) **systemet er bra, men plukker ikke opp at livet skjer.** Ser ikke ett og ett menneske. Finansbransjen burde ta ansvar når kunden ikke kan gjøre opp for seg for livet skjer. Gi folk mulighet til å restrukturere gjelden sin (Morten, 47 år).

**Gi folk rettigheter sånn at de kan beholde verdigheten sin** og leve et godt liv, selv om de har tryna (Lars, 55 år).

De kunne vært smidigere med f.eks. **lengre nedbetalingsplaner og gi avdragsfrihet oftere.** Hender det skjer, men hvis det er forbrukslån, så skal du kunne betjene det i løpet av 5 år. Men ting kan skje etter at lånet ble gitt – de burde vært flinkere til å gi unntak (Åse, 62 år).

# Enklere og mer forståelig språk i brev

- Brev fra offentlige myndigheter og inkassoselskap er skrevet i et språk som kan være vanskelig å forstå for mange.
- Et tiltak kan være å jobbe for et enklere, tydeligere og mindre fremmedgjørende språk.

Når det skal holdes utleggsforretning så er det en svær blekke med masse paragrafer, liten skrift og masse tekst. Hvorfor ikke gi en forkortning av dette, gjøre det enkelt med klart språk. **Nav har gjort et forsøk på Klar språk. Det burde også Namsfogden å gjøre** (Lars, 55 år).



# ❖ ANDRE TILTAK SOM NEVNES

- Stadig dyrere husleie i pressområder har sammenheng med gjeldsproblemer sier flere. Et innspill er å innføre tak på husleie – og det offentlige må ikke være med å drive prisene oppover.
- Et annet innspill er å korte ned lengden på gjeldsordningen – fem år er for lenge for mange. Det pekes på at det er vanskelig å leve så knapt som det forventes over så lang tid; «*du kan knapt kan gi gaver til egne barn*».
- Flere peker også på at **livsoppholdssatsene, særlig for enslige forsørgere, er for lave** – «*folk som lever på sosisalhjelp, har mer å rutte med enn enslige forsørgere under gjeldsordning*».

*Tror ikke enda flere kommer til å eie bolig. Vi trenger sunnere leiepriser og marked enn det vi har i dag. Økte bokostnader er en stor årsak til at man havner i en vanskelig økonomisk situasjon, så trenger man kredittkort for å betale regninger (...). Det offentlige er med å drive opp leieprisene (Magnus, 39 år).*

# ❖ FORBRUKERRÅDETS ROLLE

# Hva kan Forbrukerrådet gjøre?

På direkte spørsmål om hva Forbrukerrådet kan gjøre for å hindre gjeldsspiraler og bedre situasjonen for gjeldsrammede er forslagene:

- Sette **kritisk søkelys** på bankenes og andres (f.eks. Klarnas) utlånspraksis.
- **Være en stemme** som snakker om økonomi, være synlig i media.
- **Ha informasjon** om gjeldsrådgivning på egen nettside.
- Påpeke at livsoppholdssatsene er for lave og at ordningen burde vært kortere – fra 5-3 år.

*Være på radio og delta i podkaster, her er det rom for flere (..) være til stede der folk er (Silje, 46 år).*

*Være synlige i media. Bidra til å endre lovverket at ulike institusjoner kan innhente data (...) utruste finansinstitusjonene til å ta bedre vurderinger (Åse, 62 år).*