

Umboðsmaður skuldara

Hlíðarsmára 11

201 Kópavogur

Reykjavík, 11. júní 2025

Varðar: Umsögn um rekstraráætlun Umboðsmanns skuldara 2026

Samráðsnefnd gjaldskyldra aðila, sbr. lög nr. 166/2011, hefur fengið rekstraráætlun embættis Umboðsmanns skuldara (UMS) fyrir árið 2026 til umsagnar. Athugasemdir samráðsnefndarinnar eru eftirfarandi:

- Aukning rekstrarkostnaðar.** Litlar breytingar hafa verið á umfangi starfsemi embættisins undanfarin ár. Á síðasta ári var starfsmönnum fjölgað um 2 lögfræðinga og á þessu ári er ekki gert ráð fyrir fjölgun starfsmanna. Ekki virðist vera aukning í umsóknum hjá UMS, en málsmeðferð hefur þrátt fyrir það lengst sem að mati samráðsnefndar er umhugsunarefni. Áherslur í starfsemi UMS fyrir komandi rekstrarár liggja að einhverju leyti í vinnu með gervigreind í tölvukerfum til að bæta þjónustu við umsækjendur og stemma stigu við biðtíma á afgreiðslu umsókna. Samráðsnefndin áréttar að mikilvægt er að innleiðing tæknilausna sé vel ígrunduð. Mikilvægt er að innleiðing leiði til aukinna afkasta og stuðli þannig að hagræðingu í rekstri og skili mælanlegum árangri, t.a.m. í formi styttri málsmeðferðartíma og hagræðingar í rekstrarniðurstöðu. Samráðsnefnd fer því fram á að niðurstöður af þessari vinnu verði kynntar samráðsnefnd í skýrslu um áætlaðan rekstrarkostnað UMS fyrir árið 2027. Samráðsnefnd tók af þessu tilefni eftir því að fallið hafði verið frá verkefni UMS sem laut að því að koma á fót svokölluðum „mínum síðum“ sem hafði verið stefnt að frá árinu 2020 með tilheyrandi rekstraróhagræði á meðan á því verkefni stóð.
- Samsetning kröfuhafa hefur breyst.** Mál tengd fjármálahruninu 2008 eru fyrir margt löngu úr sögunni og þau mál sem nú koma á borð UMS eru eðlisólík þeim sem voru til staðar við gildistöku laga um Umboðsmann skuldara. Þau mál sem borist hafa UMS síðastliðin ár eru fyrst og fremst vegna neyslulána eða annarra skulda, oft ótryggðra, við aðra aðila en lánastofnanir eða lífeyrissjóði. Samkvæmt upplýsingum frá UMS hefur hlutfall húseiganda undanfarið verið um 20% af þeim sem leita til UMS og því erfitt að réttlæta að gjald sem miðast við markaðshlutdeild fasteignalána, fjármagni embættið. Það skýtur jafnframt skökku við að aðilar sem stunda lánveitingar til einstaklinga í samkeppni við fjármálafyrirtækin skuli ekki taka þátt í rekstrarkostnaði UMS vegna þeirra viðskipta. Að mati samráðsnefndarinnar kallar þessi breytta staða á endurskoðun á fyrirkomulagi gjaldsins, enda, líkt og fram hefur komið, eðli þeirra mála sem berast UMS gjörbreytt frá gildistöku laganna. Hér þarf að auki að horfa til fjölda krafna frá hverjum kröfuhafa í stað þess að líta til heildarfjárhæða þar sem það kostar embættið jafn marga tíma að vinna að lausn smáskulda eins og fasteignláns. Vakin er athygli á því að samráðsnefnd hefur ítrekað bent á þetta misræmi án þess að orðið hafi verið við þessum augljósu athugasemdum á vanköntum á gjaldstofni.

3. **Samstarf eða sameining við annan opinberan aðila.** Verkefni UMS hafa dregist hratt saman undanfarin ár og virðast nú að mestu standa í stað. Málin tengjast nú mestmegnis vandamálum vegna neytendalána eða opinberra gjalda og þá aðallega vegna hópa sem glíma við félagsleg vandamál. Stefnt er að aukinni sjálfvirknivæðingu tölvukerfa með nýtingu gervigreindar á næstunni sem ætti að geta leitt til fækkunar starfsmanna þegar fram í sækir. Reynslan sýnir að erfitt getur verið að ná hagkvæmni í rekstri UMS vegna smæðar starfseminnar en starfsmenn eru nú 18. Að mati Samráðsnefndar mætti skoða hvort ráðlegt væri að sameina rekstur embættis Umboðsmanns skuldara við aðra opinbera aðila sem eru með skyld verkefni t.d. Neytendastofu eða Tryggingastofnun sem nú deilir húsnæði með UMS. Að auki mætti endurskoða samhliða skiptingu gjalddöku vegna rekstursins, sbr. umfjöllun um samsetningu kröfuhafa. Þá væri einnig hugsanlegt að fella starfsemi UMS inn í félagsþjónustu sveitarfélaga sem ef til vill hafa fleiri úrræði sem leyst geta vanda þessa hóps sem nú leitar aðallega til UMS. Fyrirmynd af slíku er t.d. í Noregi.
4. **Framlag ríkissjóðs og álagt gjald vegna UMS.** Gjald vegna UMS, sem lagt er á lánastofnanir, váttryggingafélög og lífeyrissjóði, rennur nú í ríkissjóð, en framlag ríkissjóðs til UMS er ákveðið með fjárlögum eftir að lögum var breytt. Mikilvægt er, ef misræmi verður milli álagðs gjalds og kostnaðar við rekstur embættisins, að það verði leiðrétt við ákvörðun gjalds (gjaldahlutfalls) næsta árs. Skýrt kemur fram í 5. grein laga um Umboðsmann skuldara að tilgangur gjaldsins er að standa straum af rekstri UMS.
5. **Tímabær þörf á heildarendurkoðun á UMS.** Í stuttu máli var meginmarkmið með stofnun UMS að greiða úr vanda íslenskra heimila vegna skulda þeirra í kjölfar hrunsins. Þau mál eru nú öll að baki fyrir þó nokkrum árum og starfsemi og verkefni UMS í dag langt frá því sem upphaflega var lagt af stað með. Vægi mála sem tengjast lánastofnunum og lífeyrissjóðum, sem fjármagna stóran hluta starfseminnar, er mikið minna í dag án þess að tekið hafi verið tillit til hlutdeildar þeirra í fjármögnun starfseminnar. Nefndin telur löngu tímabært að stofnaður verði vinnuhópur sem fari í heildarendurkoðun á starfsemi og lögum sem snúa að UMS m.t.t. fjármögnunar, verkefna, hlutverks og hugsanlegrar sameiningar við t.d. Neytendastofu, Tryggingarstofnun eða félagsþjónustu sveitarfélaga.

Samráðsnefndin stendur að þessu áliti að öðru leyti en því að Katrín Oddsdóttir sem er starfsmaður fjármálaráðuneytis og fulltrúi ÍL-sjóðs í samráðsnefndinni hefur ekki tekið þátt í störfum nefndarinnar.

Virðingarfyllt,

Samráðsnefnd gjaldskyldra aðila

Undirritunarsíða

F.h. samráðsnefndar gjaldskyldra aðila
Helgi Pétur Magnússon

F.h. samráðsnefndar gjaldkyldra aðila
Gústaf Steingrímsson

F.h. samráðsnefndar gjaldskyldra aðila
Jóna Björk Guðnadóttir