

Kredittfellen

Hvilke årsaker ligger bak unge voksnes opptak av usikret kreditt som fører til økonomiske vanskeligheter.

Renate Snemyr Antonisen

Veileder

Ellen Katrine Nyhus

Masteroppgaven er gjennomført som ledd i utdanningen ved Universitetet i Agder og er godkjent som del av denne utdanningen. Denne godkjenningen innebærer ikke at universitetet innestår for de metoder som er anvendt og de konklusjoner som er trukket.

Universitetet i Agder, 2014

Handelshøyskolen ved UiA

Forord

Denne oppgaven er skrevet som en avsluttende del av en 5 årig utdanning i økonomi og administrasjon – siviløkonom, ved Universitetet i Agder. Spesialiseringen de to siste årene av masterstudiet har vært Økonomisk styring og prosjektledelse. Utredningen er gjennomført i løpet av det siste semesteret av studiet og utgjør 30 studiepoeng.

Gjennom studietiden ved Universitetet i Agder har jeg lært mye som jeg kommer til å dra nytte av i jobbsammenheng, ikke minst får man også som student en forståelse for hverdagens utfordringer knyttet til økonomi. Jeg har jobbet i bank ved siden av studiene og har opplevd at unge folk søker om forbrukslån for å betale depositum på en leilighet de skal leie. Kredittgjeld er ofte den gjelden folk flest har problemer med å håndtere. Jeg ønsker derfor å finne ut av hvilke årsaker som ligger bak unge voksnes bruk av forbrukslån og hvilke faktorer som bidrar til at noen får betalingsproblemer som følge av kredittkortgjeld og forbrukslån. Det fokuseres i denne oppgaven på forbrukslån og annen type forbrukerkreditt fordi boliglån representerer en liten andel av betalingsanmerkningene.

Jeg vil rette en stor takk til veileder Ellen Katrine Nyhus for hennes gode veiledning, innspill og tilbakemeldinger. Jeg vil også takke de fem informantene som tok seg tid til å bli intervjuet slik at jeg hadde mulighet til å gjennomføre denne utredningen.

Kristiansand,

Renate Snemyr Antonisen

Sammendrag

Formålet med denne oppgaven er å finne de årsaker som ligger bak unge voksnes bruk av usikret kreditt med de gjeldsproblemer dette har vist seg å medføre. I tillegg tar denne oppgaven sikte på å peke på de årsaksfaktorene som skiller unge voksne, altså de mellom 18-25 år, fra de eldre låntakerne. I arbeidet med disse spørsmålene ble det gjort bruk av kvalitativ metode gjennom intervjuer med fire gjeldsrådgivere og en inkassosaksbehandler. På grunn av deres utdanningsbakgrunn og deres arbeid med å hjelpe forbrukere som har økonomiske problemer, ble de vurdert som viktige kilder til kunnskap og fakta og ses på som eksperter i denne utredningen. To av gjeldsrådgiverne arbeider ved offentlig gjeldsrådgivningskontor i NAV mens de to andre arbeider på et privat gjeldsrådgivningskontor. Inkassosaksbehandleren har arbeidet i inkassobransjen over en lang periode og anses derfor å ha mye kunnskap om forbrukere og årsaker til hvorfor flere får betalingsproblemer.

Bekymringen knyttet til unge voksne og deres betalingsproblemer er et tema som har fått mye fokus de seneste årene. Gjeldsproblemer kan oppleves som psykisk tungt for personer som ikke klarer å håndtere de gjeldsforpliktelsene de har. Det kan i tillegg belaste og påvirke forbrukerens nærmeste familie samt det offentlige støtteapparatet. Det har tidligere blitt gjennomført flere undersøkelser både i utland og i Norge der forskere har gjennomført spørreundersøkelser på forbrukere. Hensikten er å kartlegge de ulike årsakene til betalingsproblemer slik at man kan gjennomføre tiltak som kan redusere antall forbrukere med økonomiske problemer. Boliglån er vanligvis den største gjeldsposten hos forbrukerne, det er imidlertid usikret kreditt som har størst mislighold (Finanstilsynet, 2014). Det fokuseres derfor på årsaker til opptak av usikret kreditt som fører til betalingsproblemer i denne utredningen.

Utredningen benytter kvalitativ metode der informantene blir intervjuet og bedt om å vurdere ulike situasjonsfaktorer, psykologiske -og sosiologiske forklaringer på forbrukerens bruk av kreditt. I tillegg vurderes forbrukerens økonomiske kunnskap samt deres inntekts og utdanningsnivå. Resultatene fra undersøkelsen viser at den dominerende årsaken til unge voksnes opptak og bruk av usikret kreditt som fører til betalingsproblemer er den økonomiske kunnskapen. Flere av intervjuobjektene har pekt på behovet for at personlig økonomi inngår som et eget fag på skolen, slik at man forhåpentligvis kan snu trenden med unge voksnes betalingsanmerkninger.

Innholdsfortegnelse

Forord	2
Sammendrag	3
Innholdsfortegnelse	4
Figuroversikt	6
Tabelloversikt	6
1.0 Innledning	7
1.1 Valg av tema.....	8
1.2 Oppbygging av utredning	9
2. Bakgrunn og teori	10
2.1 Kredittmarkedet i Norge og utviklingen frem til i dag.....	10
2.2 Ulike typer forbrukerkreditt	12
2.2.1 Forbrukslån.....	12
2.2.2 Avbetaling og lånekjøp	13
2.2.3 Leiekjøp	13
2.2.4 Kontokjøp	14
2.2.5 Ulike distribusjonskanaler for forbrukerkreditt	15
2.3 Frarådningsplikt ved kredittkjøp	16
2.5 Husholdningers økonomiske situasjon.....	17
2.5.1 Gjeld	17
2.5.1 Betalingsvansker.....	19
2.6 Årsaker til kredittopptak og påfølgende gjeldsproblemer	22
2.6.1 Situasjonsfaktorer	23
2.6.2 Psykologiske faktorer	24
2.6.3 Sosiologiske faktorer	27
2.6.4 Økonomisk kunnskap	28
2.8 Unge voksne	30
2.8.1 Unge voksne og betalingsproblemer.....	31

2.8.2 Unge voksnes kunnskap om økonomi og kreditt	35
2.9 Oppsummering av teori og forskningsspørsmål.....	36
3. Metode.....	37
3.1 Valg av metode.....	37
3.2 Utvalg	38
3.2.1 Utvalgsstørrelse.....	39
3.2.2 Utvalgsstrategi.....	39
3.2.3 Rekruttering.....	40
3.3 Innsamling av data	41
3.3.1 Gjennomføring av intervjuet	42
3.4 Analyse av innsamlet data.....	42
3.5 Validitet og reliabilitet	44
Gyldighet	44
Pålitelighet.....	45
4 Empiriske funn	47
4.1 Situasjonsfaktorer.....	48
4.2 Psykologiske forklaringer.....	50
4.3 Sosiologiske forklaringer	53
4.4 Økonomisk kunnskap	54
4.5 Likheter og ulikheter ved unge voksne og eldre aldersgrupper.....	57
4.6 Oppsummering av funn.....	59
5. Avslutning	60
5.1 Drøfting av funn.....	60
5.2 Konklusjon	65
5.3 Implikasjoner og forslag til videre forskning	66
Litteraturliste	68
Intervjuguide	74

Figuroversikt

Figur 2.1 Brutto gjeld for norske husholdninger	17
Figur 2.2 Andel husholdninger med gjeld større enn tre ganger inntekt	18
Figur 2.3 Prosentandeler med ulike lån, 2013.....	18
Figur 2.4 Andel husholdninger med tilbakevendende betalingsproblemer de siste 12 månedene.....	20
Figur 2.5 Inkassosaker fordelt på kravstype per 31.12.2013.	21
Figur 2.6 Egenrapporterte årsaker til betalingsproblemer i 2013.....	22
Figur 2.7 Kunnskap om kreditt	28
Figur 2.8 Forbrukslån fordelt på aldersgrupper	31
Figur 2.9 Mislighold (30 dager) av forbrukslån for de ulike aldersgruppene	32
Figur 2.10 Andel dårlige betalere i 2009 og 2011 etter alder	33
Figur 2.11 Dårlige betalere i aldersgruppen 20-24 etter inntekt	34

Tabelloversikt

Tabell 4.1 Oppsummering av funn.....	59
--------------------------------------	----

1.0 Innledning

Formålet med denne oppgaven er å undersøke betalingsproblemer til unge voksne som følge av forbrukslån og annen usikret kreditt. Det er ønskelig å undersøke hvorfor det er en økning i antall unge voksne med betalingsvansker samt hvilke grunner forbrukeren har til å låne og bruke usikret kreditt. Dette er et høyst aktuelt tema spesielt med tanke på all den oppmerksomheten dette temaet har fått i media de siste årene, samt ulike bekymringsrapporter fra inkassoselskaper og forbrukerorganisasjoner angående betalingsproblemer. Nye undersøkelser som ble publisert i mars 2014 viser at 28 315 personer i Norge under 26 år har betalingsanmerkninger (Wig, 2014). Dette er en stor økning fra 2010 der det ble registrert 19 000 unge voksne med betalingsanmerkninger (Forbrukerombudet, 2011).

Tidligere forbrukerminister Inga Marte Torkildsen var ute i media våren 2013 og oppfordret bankene til å slutte å pushe kreditt på de unge (Stranden, 2013). Dette er kun en av mange vinklinger i media om temaet unge voksne og betalingsproblemer. Blant annet på grunn av stor medieinteresse og tidligere forskning på temaet, har flere instanser varslet økt fokus på dette problemet. Forbrukerombudet presenterer i rapporten «Unge voksne og betalingsproblemer» en rekke ulike tiltak som kan være med på å bedre betalingsproblemene ved forbrukerkreditt. Det foreslås blant annet et gjeldsregister der all forbrukerkreditt registreres, en øvre grense for renter på forbrukslån og kredittkort og økt informasjon om ulike hjelpeinstanser (Forbrukerombudet, 2011).

Kredittbruken i Norge var på et lavt nivå frem til 1980 tallet da kredittmarkedet ble deregulert av en ny ren høyregering (NOU: 10 Fordelingsutvalget 2009). Bankene økte kapasiteten for utlån og husholdningenes inntektssituasjon bedret seg som følge av blant annet endring i takstreguleringen for borettslagsleiligheter. Med et økt tilbud om kreditt, økte samtidig konsumet av varer. Utviklingen av lån til forbruk har fortsatt frem til i dag. Etter finanskrisene i 1992 og 2008 sank utlånsraten midlertidig for forbrukerne, men utover det har gjeldsveksten i forbrukslån holdt seg på et stabilt økende nivå (NOU: 1, 2011).

Unge voksne er en spesielt utsatt gruppe da de er i en etableringsfase og sjelden har en opparbeidet buffer til krisesituasjoner. Med den aggressive markedsføring av forbrukslån og kreditt som preger markedet i dag, kan dette føre til at mange unge voksne er sårbare og ofte velger en enkel løsning for å finansiere forbruket. Også i andre land har det blitt forsket på unge voksnes bruk av usikret kreditt og resultatene har gitt grunn til bekymring. Spesielt har økonomiske problemer som oppstår av usikret kreditt fått mye fokus. Forskere har

gjennomført undersøkelser med blant annet college studenter for å finne årsakene til gjeldsproblemene med usikret kreditt (Norvilitis, Osberg, Young, Merwin, Roehling & Kamas, 2006) og økningen av skyldig beløp i kredittgjeld (Draut & Silva, 2004).

Forbrukerrådet utarbeidet i 2011 en rapport om gjeldsproblematikk i Norge, med spesielt fokus på unge voksne og usikret gjeld. Unge voksne mellom 18 og 25 år har en liten andel av den totale forbruksgjeld til befolkningen, men misligholdet og betalingsanmerkninger knyttet til denne type lån har økt i denne gruppen (Forbrukerrådet, 2011). Tilbudet av usikret kreditt har økt de siste årene, spesielt i form av reklame på internettsider som unge voksne ofte leser hver dag. I tillegg eksponeres forbrukerne for reklame om usikrede lån på blogger, spill og apper på smarttelefon og via post.

1.1 Valg av tema

Undertegnede har selv mottatt et uadressert brev i posten med tilbud om forbrukslån. I overskriften stod det: «*Kvitt deg med smålån og kredittkortgjeld*» (brev fra Nordax).

Søknadsskjema og returkonvolutt lå også sammen med brevet og tankene om hvor enkelt det virket å få kreditt begynte å komme. I brevet fra Nordax var det fine bilder fra et ferieparadis, de frister forbrukeren med forbrukslån slik at de kan realisere eventuelle drømmer om å reise på ferie.

Gjeldsproblemer er et omfattende tema som blir viet mye oppmerksomhet i flere land.

Tilgangen til kredittkort og forbrukslån har de siste årene økt kraftig. Et enkelt søk på googles søkemotor viser 285 000 treff på ordet «forbrukslån». Av de 11 annonsene på første søkeside har flere av finansinstitusjonene fristende overskrifter som blant annet: «innvilget lån på 24 timer». Slike overskrifter gir ofte et inntrykk av at det er enkelt å få forbrukslån. Selv om en person er myndig og kvalifiseres til å få forbrukslån er det få som er kjent med konsekvensene hvis man ikke betaler tilbake.

Dersom en forbruker havner i økonomiske vanskeligheter og får betalingsanmerkning kan dette ha store konsekvenser både på mikronivå og makronivå. På mikronivå er det forbrukeren selv som vil bli påvirket av de økonomiske problemene. En forbruker med betalingsanmerkning kan blant annet få avslag på jobbsøknad, nytt mobilabonnement eller handling på faktura via nettbutikker fordi flere organisasjoner foretar kredittsjekk. I tillegg kan det være svært vanskelig å få kredittkort eller lån hvis en forbruker har betalingsanmerkning. Forskning viser at det å ha gjeld kan føre til psykiske problemer som stress, (Brown, Taylor & Price, 2005) og depresjon (Fan, 2000). Forbrukere med mye gjeld

kan i tillegg være utsatte for å ha et mindre sosialt nettverk, der sannsynligheten for skilsmisse er større i forhold til stort sosialt nettverk (Kamleitner, Hornung & Kirchler, 2011). I tillegg viser undersøkelsen til Brown et.al (2005) at det å ha usikret gjeld har mer negativ påvirkning på en persons psykiske velvære i forhold til å ha boliglån. Dette er alle gode grunner for å forsøke å minske forbrukerens usikrede gjeld og for å undersøke hvorfor unge voksne havner i kredittfellen. På makronivå kan gjeldsveksten hos husholdninger føre til økt risiko for ustabilitet i det finansielle systemet (Dahl & Vatne, 2012). Det er på grunn av dette at Finanstilsynet forsøker å begrense gjeldsveksten hos forbrukerne med blant annet tiltak som retningslinjer for forsvarlig utlånspraksis hos bankene (Finanstilsynet, 2013b). Dersom flere forbrukere får økonomiske vanskeligheter og trenger økonomisk hjelp, kan det føre til at kommunene må øke tilbudet av personlig gjeldsrådgivning, noe samfunnet må betale for. Gjeldsordning via namsmannen og behandling av saker i rettssystemet er også kostbart for samfunnet. På bakgrunn av konsekvensene som oppstår av økonomiske problemer hos forbrukerne, både på mikro- og makronivå, ble det i denne oppgaven valgt å undersøke hva som fører unge voksne inn i økonomiske problemer og hvilke årsaker de har til opptak av usikret kreditt.

1.2 Oppbygging av utredning

I den neste delen av utredningen vil gjeldssituasjonen i Norge fra 1950-tallet og frem til i dag bli presentert. Hovedvekten vil være på forbrukslån og en vil se på utviklingen og tilgjengeligheten av denne typen lån. I tillegg vil de ulike typene kreditt som tilbys til forbrukeren bli presentert. Videre presenteres det økonomiske teorier for hvorfor forbrukere tar opp forbrukerkreditt som kan lede til økonomiske vanskeligheter. Det kan være både situasjonsbestemte, psykologiske -og sosiologiske forklaringer på hvorfor forbrukere pådrar seg mye usikret gjeld. Deretter presenteres forbrukeren som det er valgt å fokusere på i denne utredningen, unge voksne mellom 18 og 25 år. I kapittel 3, metodedelen, beskrives den metoden som er brukt i utredningen og bakgrunnen for hvorfor kvalitativ metode ble brukt. I tillegg begrunnes valg av utvalg, innsamling og analyse av data. Kapittel 4 er analysedelen i utredningen der svarene fra dybdeintervjuene presenteres. Avslutningsvis drøftes funnene fra intervjuene og det trekkes en konklusjon.

2. Bakgrunn og teori

I denne delen vil litteratur og teorier bli presentert for å få en forståelse av dagens kredittmarked og mulige forklaringer til hvorfor forbrukere tar opp gjeld. I tillegg vil husholdningenes økonomiske situasjon med tanke på gjeld, usikret gjeld og betalingsproblemer bli presentert. Til slutt gis det et innblikk i forbrukeren som det fokuseres på i denne undersøkelsen, unge voksne mellom 18 og 25 år.

2.1 Kredittmarkedet i Norge og utviklingen frem til i dag

Husholdningers bruk av kreditt til forbruk har variert gjennom de siste tiårene. For å få en bedre forståelse av hvordan kredittmarkedet fungerer, presenteres det her en oversikt over hvordan markedet har utviklet seg fra 1950-tallet og frem til i dag.

På grunn av levevilkårene og et sterkt regulert kredittmarked på 1950-tallet var forbrukerkreditt ikke vanlig å bruke blant husholdningene. Lønningene ble på denne tiden utbetalt kontant, i såkalte lønningsposer og mesteparten av det man kjøpte, betalte man kontant. Hvis det ble kjøpt inn større og dyrere varer, som for eksempel kjøleskap eller andre møbler, benyttet man tilbudet å kjøpe på avbetaling. Myndighetene innførte et sterkt regulert kreditt- og pengemarked som bankene og finansieringsinstitusjonene tilpasset seg til. Rentene var regulerte og svært lave, noe som førte til rasjonering og prioritering av kreditt (NOU: 10 Fordelingsutvalget). På 1960-tallet begynte arbeidsgiverne å utbetale lønningen via banken og lønnskonto. Dette førte til et endret kundeforhold til banken og det ble dermed konkurranse mellom bankene for å få kunder til å ha lønnskonto der. På 1970-tallet oppstod det feilprisinger, kredittlekkasjer og feilallokeringer av ressurser som en følge av kredittrasjoneringssystemet (Finans Norge, 2011).

Etter regjeringsskifte i 1981, gjennomførte den nye Høyre-regjeringen en liberalisering på flere områder (NOU: 10 Fordelingsutvalget). Gjennom perioden med en ren borgerlig Høyre-regjering, ble de direkte reguleringene knyttet til bankenes utlån opphevet. Som følge av dette gikk etterspørselen i kredittmarkedet opp. I tillegg var det en økning i forbrukerens inntekt og formue som følge av blant annet høyere utdanning. De gode forholdene ble endret da oljeprisen falt dramatisk i 1986 og førte igjen til en innstrammingspolitikk. Bankene fikk igjen restriksjoner for utlån og situasjonen for forbrukerne med høy inntekt og mye gjeld ble forverret (NOU: 10 Fordelingsutvalget).

Bankene ble i 1992 rammet av at det europeiske valutasamarbeidet brøt sammen og Norges Bank gjennomførte en rekke reduksjoner av styringsrenten for å prøve å minimere skaden for norske banker. Dette førte til reduserte lånekostnader for forbrukeren, bankene unngikk store tap og den økonomiske veksten fikk en positiv utvikling fra 1994 (NOU: 10 Fordelingsutvalget).

Det var positive tilstander på verdensmarkedet på starten av 2000-tallet, før det igjen skulle bli en nedtur i markedet. Faktorer som forsterket denne nedturen var blant annet IT-boblen som brast i år 2000 og terroraksjonene i USA i 2001. På grunn av disse hendelsene og inflasjonsbekymringer, holdt Norges Bank styringsrenten på et relativt høyt nivå før den ble redusert fra 7,00 til 1,75 prosentpoeng i 2004 (NOU: 10 Fordelingsutvalget). I 2004 bedret situasjonen seg i Norge og det ble nok en gang billig og lett å få lån for husholdningene. Nye låneprodukter som rammekreditt der man kan øke belåningsgraden på boliglånet og bruke midlene til forbruk, førte til en høykonjunktur av utlån før finanskrisen inntraff høsten 2008. Ved hjelp av dyktighet, flaks og forsiktighet er Norge et av de landene som har klart seg best etter denne finanskrisen. Bankene opplevde likviditetsutfordringer i forhold til utlån til kunder og myndighetene satte i gang tiltak for å bedre situasjonen til bankene (NOU: 1, 2011). Visesentralbanksjef i Norges Bank Jan F. Qvigstad skriver i en kronikk at lav styringsrente, lav arbeidsledighet og høy inntektsvekst etter finanskrisen har bidratt til en bedre situasjon for husholdninger og deres etterspørsel (Norges Bank, 2013).

Kredittmarkedet i Norge har vært gjennom flere oppturer og nedturen de siste tiårene. En forbruker i 30 årene har til nå både opplevd å «få kastet lån etter seg» et år, for så å oppleve strengere utlånspraksis året etter. Det er i dag stor tilgang på kreditt og i dagens samfunn blir man ofte eksponert for ulike tilbud om kreditt. Dette kan være et direkte tilbud fra banken om kredittkort eller forbrukslån. På sosiale medier som for eksempel Facebook eller blogger er det ofte reklame fra ulike institusjoner som ønsker å tilby forbrukslån eller kredittkort. Konkurransen om forbrukeren er stor og de ulike aktørene betaler mye for å få sin reklame rettet mot den spesifikke målgruppen. Måltrettet reklame er noe Facebook benytter seg svært mye av. Der selges opplysninger som for eksempel alder, bosted og utdanning om brukerne til ulike annonsører. Reklamen blir derfor mer relevant når annonsøren når ut til målgruppen sin (Blaker, 2012).

2.2 Ulike typer forbrukerkreditt

I dette delkapittelet presenteres en oversikt over de ulike typene forbrukerkreditt som er tilgjengelig i dagens marked og hvilke distribusjonskanaler de opptrer i.

2.2.1 Forbrukslån

Forbrukslån er et lån som tilbys i ulike varianter og som ulike produkter, både kortbaserte utlån og andre forbrukslån. Kjennetegnet på forbrukslån er at det ikke er et krav om sikkerhet og lånebeløpet kan variere mellom 10 000 til 400 000 kroner. I tillegg er den effektive renten svært høy, avhengig av nedbetalingstid og lånebeløp (Finanstilsynet, 2013b). Den høye effektive renten er satt på grunnlag av høy kredittrisiko for finansieringsinstitusjonene fordi de ikke tar pant i noen eiendeler. I senere tid har flere finansieringsinstitusjoner kommet på markedet og konkurrerer med bankene, som tidligere var hovedtilbyder av forbrukslån, om kundene. Med dagens teknologi og bruken av internett, er reklame for og søknad om forbrukslån via internett blitt mer vanlig. Det er flere finansieringsforetak som reklamerer med at det er enkelt å søke på hjemmesiden deres og at forbrukeren får svar på søknaden raskt. Det er samtidig en høy andel av søknader som blir avslått på grunn av strenge kredittvurderinger (Finanstilsynet, 2014).

En annen versjon av forbrukslån er et person-til-person lån, også kalt et P2P lån. Dette konseptet er godt utviklet i blant annet land som USA og England. Under finanskrisen i 2009 vokste denne typen lån særlig frem fordi finansinstitusjonene bremsset smålån til kundene (Østerbø, 2010). I Norge er det ikke et like utbredt konsept, men det svenske firmaet Trustbuddy har forsøkt å etablere seg her. Dette er et finansieringsforetak som har fått pålegg av Finanstilsynet om legge ned den norske siden av virksomheten på grunn av manglende konsesjon til å drive finansieringsvirksomhet i Norge (Picard, 2011). Hjemmesiden må derfor leses på andre språk som for eksempel svensk eller dansk. Firmaet retter seg fortsatt mot norske kunder på hjemmesiden men de kan ikke markedsføre produktene sine. Selskapet formidler lån mellom private personer der man enten kan investere beløp i en felleskonto som igjen blir lånt ut til forbrukere eller man kan søke om å låne mellom 500 og 5000 kr. På hjemmesiden reklameres det til forbrukerne at man kan låne kostnadsfritt i opptil 14 dager. Deretter vil et lån på for eksempel 500kr i 30 dager tilegnes en effektiv rente på 5 102,9% på grunn av blant annet høye gebyrer i forhold til lånebeløp (Trustbuddy, 2014). For investorenes del fristes det med en gjennomsnittlig forventet årsrente på 12% på innsatt kapital.

2.2.2 Avbetaling og lånekjøp

Kjøp på avbetaling tilbys ofte direkte fra selgeren og er hyppig brukt av ulike møbel- og elektrofirmaer. Denne formen for kredittordning skjer ved at selgeren yter kreditten og ofte tar salgspant i bruksgjenstanden som kjøpes. Dette for å forsikre seg selv hvis forbrukeren ikke skulle betale avdrag og renter. Tilbudet forbrukeren får fra selgeren er å motta varen nå, mens betalingen ikke skjer før om et par måneder, altså betalingsutsettelse. Dette kan være fristende for mange og kan føre til at forbrukerne kjøper ting de ikke har råd til, eller ikke trenger. Problemet med slike kredittordninger er at forbrukeren ofte betaler høye renter i tillegg til avdrag (Berg, 2011). I stedet for at selgeren har ansvar for avbetalingen er det nå blitt mer vanlig å involvere en tredje part, som bank eller kredittkortselskap, for å gi lån direkte til kjøperen med salgspant i det som selges. Dette blir definert som lånekjøp i følge Selvig (2010). De største møbelkjedene og elektrofirmaene reklamerer med betalingsutsettelse og delbetaling gjennom ulike finansieringsinstitusjoner som GE Money Bank, Cresco og Casa på sine hjemmesider. Det reklameres blant annet med skilt i noen av butikkene at forbrukeren kan slå til på gode tilbud når de kommer, og betale senere. I forkant av de ulike sesongene kommer ofte flere butikkjeder med gode lokketilbud og Forbrukerombudet er tidlig ute med advarsler til forbrukere mot å handle grill og utemøbler på kreditt (Forbrukerombudet, 2014). Det advares mot at flere av finansieringsinstitusjonene som butikkjedene samarbeider med, tilbyr et kredittkort hvis man velger delbetaling av varer, som ofte har høyere effektiv rente enn vanlige kredittkort. Som et alternativ til kjøp av flybilletter på kredittkort, har nå flyselskapet SAS inngått et samarbeid med Klarna der forbrukeren kan kjøpe flybilletter på avbetaling. De tilbyr inntil tre års delbetaling av flybillett og forbrukerne velger selv hvor mye de vil betale tilbake i måneden (Njarga, 2013).

Den tradisjonelle avbetalingen med avdragsvis betaling for en vare, har ofte blitt erstattet med kredittkort, som blir presentert senere i kapitlet.

2.2.3 Leiekjøp

Leiekjøp er en annen variant av kredittkjøp der forbrukeren inngår en avtale med selgeren om leie og bruk av tingen. Frem til alle avdragene er betalt av forbrukeren, vil selgeren eie tingen og ha salgspant i den. Leasing er en form for leiekjøp som omhandler langtidsleie av varige bruksgjenstander (Selvig, 2010). I dagens marked er den vanligste formen for leiekjøp knyttet til leasing av bil. Dette er gunstig for enkelte forbrukere fordi de får en ny bil uten å ta opp

lån. Sammenlignet med et kontantkjøp er det ofte dyrere å lease. Forbrukeren forplikter seg til å leie bilen av en butikk, der forbrukeren betaler en avtalt månedlig leie samt etableringsgebyr og et startbeløp. Dette er en avtale som er fordelaktig for forbrukere som ønsker å ha forutsigbare månedlige kostnader, og som ikke ønsker å ta opp lån eller binde opp kapital i en bil. Ulempene ved privatleasing er at det er dyrt å lease og forbrukeren ikke sitter igjen med noe formuesgode tilhørende etter endt leieperiode (NAF).

2.2.4 Kontokjøp

Kontokjøp eller kontokredittavtale er en annen form for kredittkjøp. Her foreligger det en avtale om løpende kreditt mellom kredittyster og forbruker. Interne kontosystemer tilsier at forbrukeren har opprettet konto hos en næringsdrivende eller en kjede av næringsdrivende. Eksternt kontosystem er en avtale om kreditt som kan brukes hos flere næringsdrivende så lenge de er godkjente brukersteder. Her kan forbrukeren bruke kreditten ved hjelp av kort og pin-kode (Selvig, 2010). Dette er den mest brukte formen for kontosystemer. Kredittyster er i dette tilfellet en bank eller et nasjonalt eller multinasjonalt finansieringsselskap. Forbrukeren kan benytte seg av dette kredittkortet i både inn- og utland, så lenge den næringsdrivende er tilsluttet ordningen for kortsystemet og har avtale med kredittyster om honorering.

Kontokredittavtaler som for eksempel Master eller Diners Club er eksempler på avtaler knyttet til kredittkort der det på forhånd er innvilget et maksbeløp (Selvig, 2010). Oppgjøret skjer ved at selgeren får betaling for varen direkte fra banken eller finansieringsselskapet (Justis- og beredskapsdepartementet, 2007-2008). Forbrukeren betaler tilbake til banken eller til finansieringsinstitusjonen når det foreligger en kredittkortfaktura. Denne blir utstedt månedlig og forbrukeren kan velge å betale hele beløpet eller kun et minstebeløp (Finansportalen). Som en følge av at man får fakturaregning en gang i måneden, og fakturaen ofte har 2 uker forfallstid, kan man få opptil 45 dagers betalingsutsettelse på varen eller tjenesten, kostnadsfritt.

Ved å bruke kredittkort til kjøp av tjenester og varer vil Finansavtaleloven §54b gi forbrukeren en større trygghet ved å kunne reise innsigelser og pengekrav mot kredittgiver på samme linje som selgeren (Finansavtaleloven, 1999). Når en reise blir betalt med kredittkort foreligger det i tillegg en reiseforsikring så lenge over halvparten av utgiftene knyttet til reisen er betalt med kredittkortet (Finansportalen). I tillegg er det tryggere å handle på internett ved

hjelp av et kredittkort fordi man gir fra seg begrenset informasjon i forhold til det å betale med et debetkort som er knyttet til en bankkonto.

En annen form for kontokreditt er kreditt på lønns- eller bankkonto, altså et kombinert bank- og kredittkort. Kontokreditten på denne kontoen gir forbrukeren mulighet til å overtrekke kontoen debetkortet er knyttet til (Selvig, 2010).

Som tidligere nevnt er det mange butikkjeder som benytter seg av eksterne finansieringsinstitusjoner når de gir tilbud til forbrukeren. Kredittkort er svært vanlig å tilby kundene og gir ofte rabatter hvis forbrukeren bruker kortet spesielle steder. Ulike bensinstasjoner tilbyr rabatt på bensin og diesel ved å anskaffe og bruke deres kredittkort, og det samme gjelder i ulike kles- og matbutikker.

2.2.5 Ulike distribusjonskanaler for forbrukerkreditt

Tilbud om forbrukerkreditt formidles i en rekke ulike distribusjonskanaler. Det kan være i form av markedsføring med reklame i ulike kanaler som for eksempel TV, radio, avis og internett. I tillegg kan selgerne i ulike butikkjeder gi tilbud om kredittkort eller avbetaling når forbrukeren er i butikken for å kjøpe varen. I enkelte butikker henger det ofte skilt eller reklameplakater angående finansiering av varer, ofte sammen med et godt tilbud slik at forbrukeren innser at de kan få med seg varen i dag uten å betale for den med en gang. Det reklameres også for ulike typer finansiering i kundeaviser sammen med spesielt gode tilbud slik at forbrukeren blir fristet til å benytte seg av tilbudet. Enkelte finansinstitusjoner sender uadresserte brev til vanlige forbrukere med søknadsskjema og tilbud om rask og enkel kreditt. TV-reklamer er noe brukt av spesielt møbelbutikker som tilbyr avbetaling eller delbetaling og finansinstitusjoner som tilbyr forbrukslån. Markedsføring av forbrukerkreditt på tekst-tv er også utbredt. Markedsføring på internett i ulike nettaviser eller på hjemmesider har den siste tiden blitt svært vanlig blant de ulike finansieringsinstitusjonene.

Forbrukerombudet (2013) ser at reklame for usikret kreditt er blitt veldig vanlig i nettmediene, og helt borte i de vanlige papiravisene. Forbrukerombudet representert av Gry Nergård mener at det er lettere å nå potensielle kunder på nett, der finansinstitusjonene kan reklamere med at forbrukslånet er «bare et klikk unna» (Forbrukerombudet, 2013). I tillegg nevnes det at finansinstitusjonene appellerer til forbrukerens spontanitet ved å love svar på søknaden i løpet av dagen og at pengene kommer raskt på konto, noe Gry Nergård mener er

uheldig med tanke på de konsekvensene et forbrukslån kan ha. En kontrollaksjon utført av Forbrukerombudet viser at flere reklamer for forbrukslån var mangelfulle og villedende, der resultatet av aksjonen viste at 80 av 173 annonser var lovstridige (Forbrukerombudet, 2013).

Det er mange måter å få tilgang på forbrukerkreditt og ikke alle reklamene er like forståelige og oversiktlige med tanke på hvor mye det faktisk koster å ta opp forbrukslån eller kredittkortgjeld.

2.3 Frarådningsplikt ved kredittkjøp

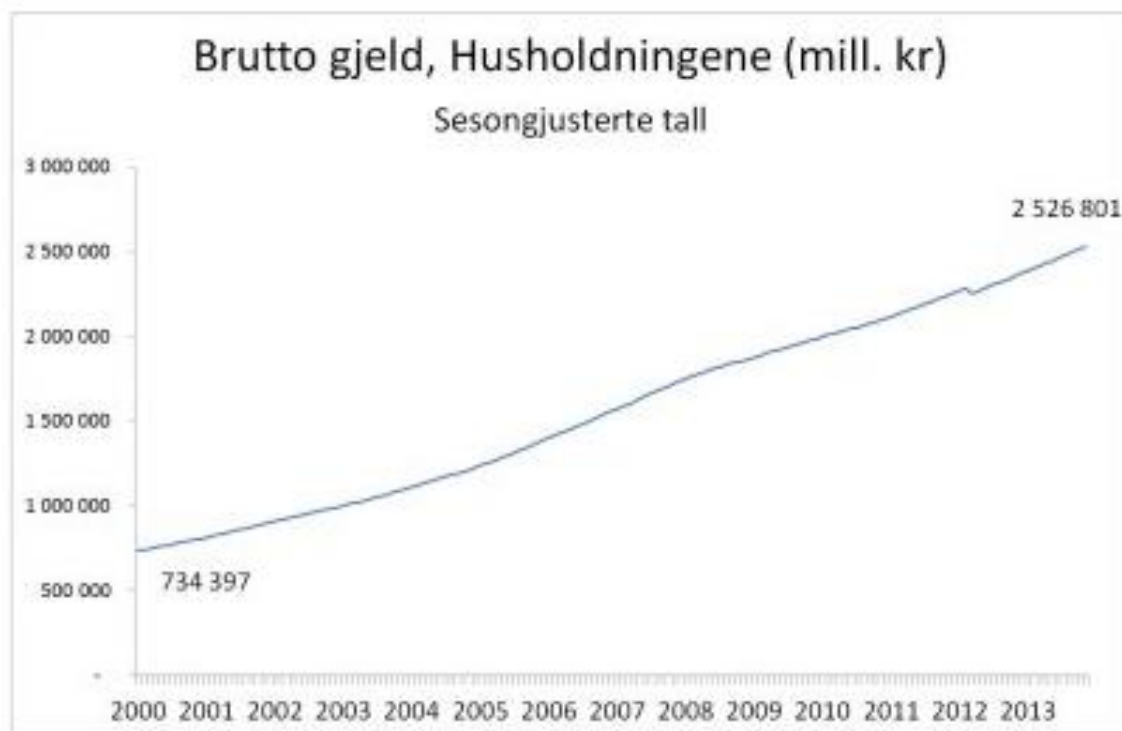
Kredittvurdering hos de enkelte finansieringsinstitusjonene følger noe ulik prosedyre, men en del likheter går likevel igjen. En vanlig prosedyre starter ofte med et søknadsskjema der forbrukeren selv oppgir informasjon om blant annet alder, inntekt, gjeld, sivilstatus og formue. Deretter hentes det opplysninger fra kredittopplysningselskap, som opplyser om eventuelle betalingsanmerkninger og ligningstall for de siste tre år. På bakgrunn av denne informasjonen kan finansieringsinstitusjonen vurdere forbrukeren ut i fra et såkalt scorekort. I dette scorekortet beregnes forbrukerens betalingsevne og betalingsvilje. Deretter vurderes forbrukeren opp mot selskapets egne retningslinjer for hvem de gir ut lån til. En generell regel angående frarådning er at forbrukerens forhold skal vurderes i forhold til SIFO sitt standardbudsjett. Det vil si at det normalt skal frarådes dersom forbrukeren har mindre disponibelt beløp i måneden å leve for enn det som er oppgitt i standardbudsjettet. Ifølge finansavtaleloven §47 skal kredittgiveren fraråde forbrukeren fra å gjennomføre kredittavtalen dersom det kan antas at økonomisk evne eller andre forhold kan tilsi at forbrukeren ikke bør ta opp kreditten (Finansavtaleloven, 1999). Frarådningen fra kredittytters side skal skje skriftlig og om mulig også muntlig. Dersom forbrukeren ønsker å se bort i fra frarådningen skal det signeres et dokument der det opplyses at forbrukeren er underforstått med at kredittyster har frarådet opptak av kreditt både muntlig og skriftlig. Skulle ikke finansieringsinstitusjonen oppfylle denne plikten kan forbrukeren i noen tilfeller kreve at forpliktelsene delvis eller helt bortfaller dersom det finnes rimelig (Finansavtaleloven, 1999).

2.5 Husholdningers økonomiske situasjon

2.5.1 Gjeld

Gjelden til norske husholdninger vokste også i 2013 mer enn inntektene og er på et rekordhøyt nivå (Finanstilsynet, 2014). Rapporten fra Finanstilsynet bekrefter at gjeldsbelastningen hos norske husholdninger er på det høyeste nivået som noensinne er målt, noe som gjør dem sårbare for arbeidsledighet og renteøkning (Finanstilsynet, 2014). Figuren under viser at gjelden til norske husholdninger har økt kraftig siden år 2000. Det fremkommer av figuren at husholdningenes gjeld har økt fra 734 milliarder i 2000 til 2500 milliarder i år 2013.

Figur 2.1. Brutto gjeld for norske husholdninger

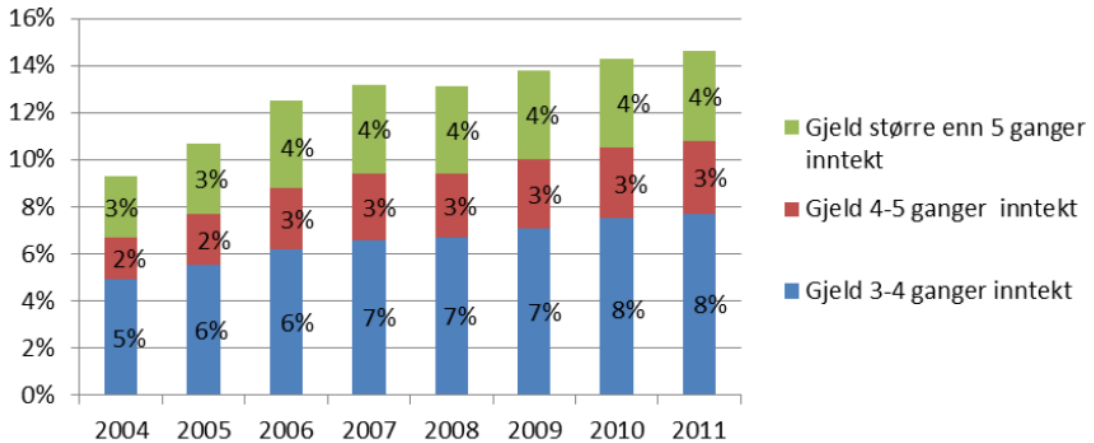


Kilde: (Jensen, 2014)

Siden årtusenskiftet har gjelden økt mer enn inntekten hvert år, med unntak av en kort periode rundt finanskrisen i 2008 (Finanstilsynet, 2013a). I figur 2.2 fremkommer det at nesten 15% av husholdningene hadde mer enn 3 ganger så mye gjeld som inntekt i 2012, sammenlignet med 9% i 2004. Andelen av husholdningene med gjeld større enn inntekt øker klart høyest for den yngste aldersgruppen (Tangeland, 2014). Noen av faktorene som kan ha bidratt til

økningen i husholdningens gjeld er bruk av avdragsfrie lån, lav rente, lav boligbeskatning og rammelån (Finanstilsynet, 2013b).

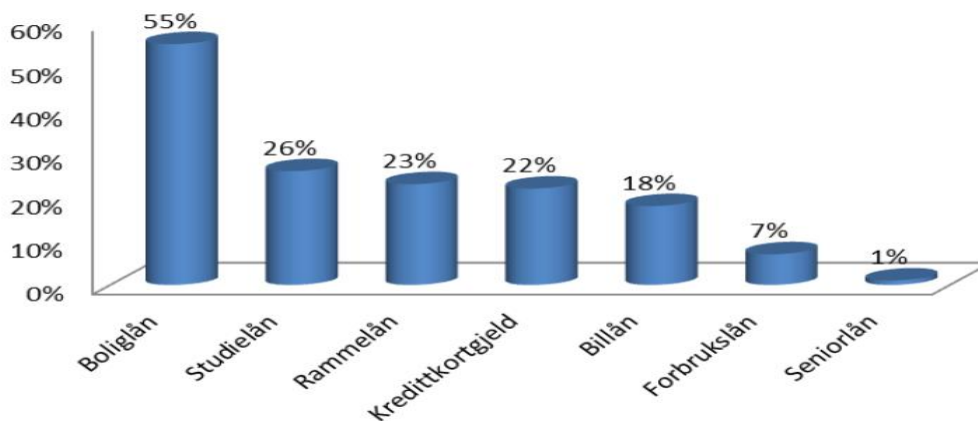
Figur 2.2. Andel husholdninger med gjeld større enn tre ganger inntekt



Kilde: Tangeland, 2014, s.14.

I SIFO undersøkelsen kommer det frem at 86% av de 2004 respondentene, har et eller flere lån (Tangeland, 2014). I figur 2.3 ser man at boliglån var den vanligste formen for lån i 2013. Selv om boliglån er den største låneposten hos forbrukerne ser man at 22% av forbrukerne med lån oppgir å ha kredittkortgjeld mens 7% har forbrukslån.

Figur 2.3 Prosentandeler med ulike lån, 2013.



Kilde: Tangeland, 2014, s.22.

Andelen av forbrukere som har forbrukslån og kredittkortgjeld er liten i forhold til boliglån. Usikret gjeld er dermed ikke et stort problem i forhold til bankenes sikkerhet og stabilitet men det påvirker forbrukeren dersom de skulle få betalingsproblemer. Flestparten av de forbrukerne som har kredittkortgjeld og forbrukslån klarer å håndtere tilbakebetalingen av gjelden. Det er likevel mange som får problemer med de høye rentene og gebyrene knyttet til usikret gjeld, noe som kan skape problemer for forbrukeren og deres nærmeste familie som eventuelt må hjelp. Forbrukslån og kredittkort blir som oftest brukt til forbruk som reiser og andre goder, i noen tilfeller brukes det også til å nedbetale allerede eksisterende usikret gjeld.

Selv om forbrukslån er en liten andel av samlede lån, er det denne typen inkassokrav med høyest andel saker som ligger til inndrivelse i mer enn 18 måneder (Finanstilsynet, 2013b). Andelen husholdninger som bruker kredittkort har økt fra 41% i 2007 til 70% i 2013. Av disse er det 26% i 2013 som ikke har betalt regningene ved første forfall og dermed pådratt seg kredittkortgjeld (Tangeland, 2014).

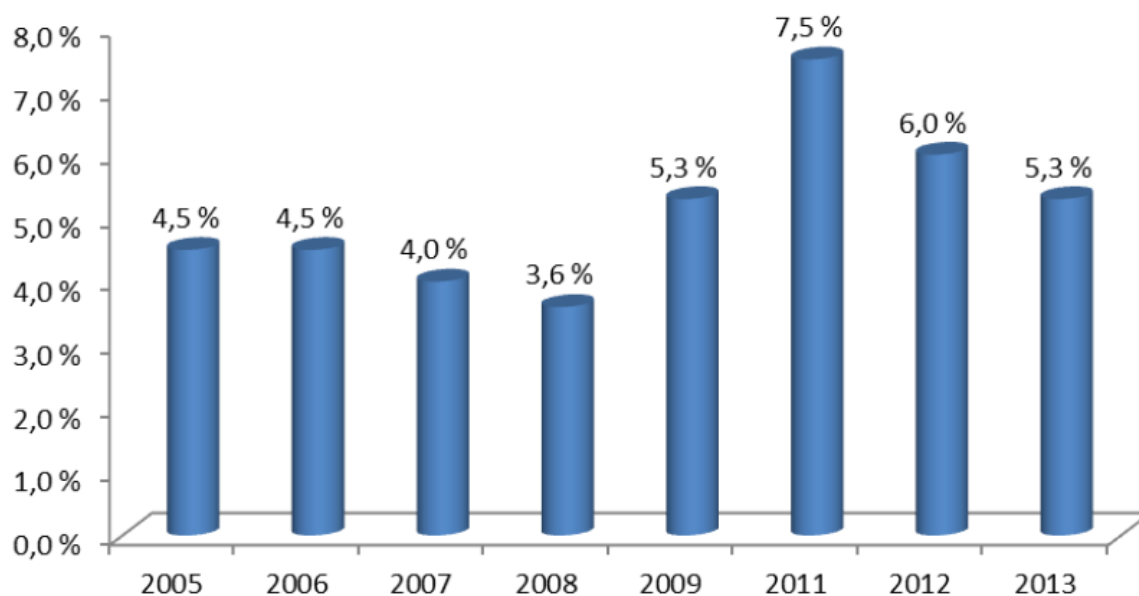
Forbrukerne som betaler regninger for seint og sier de har dårlig råd, er ofte dem med mange forskjellige lån (Gulbrandsen, 2005).

2.5.1 Betalingsvansker

Poppe (2012) definerer tilbakevendende betalingsproblemer som de husholdningene som ikke har kunnet betalt renter og avdrag på lån og/eller andre regninger ved absolutt siste forfall. Poppe går ut ifra at forbrukere med tilbakevendende betalingsproblemer har hatt problemer med å betale regninger av og til eller ofte i løpet av det siste året.

Figuren under viser at betalingsproblemer for husholdninger har holdt seg på et stabilt nivå på rundt 4% før finanskrisen i 2008. Etter finanskrisen har det vært en økning i andel husholdninger med betalingsproblemer, noe som gradvis reduseres etter toppen i 2011. Før finanskrisen var det lave målinger på husholdninger med betalingsproblemer, dette skyldes de gode økonomiske tidene (Tangeland, 2014).

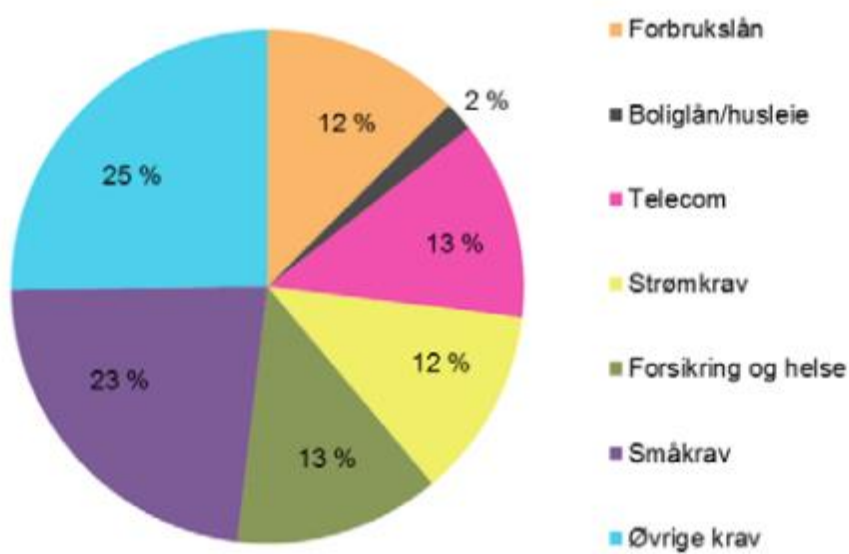
Figur 2.4 Andel husholdninger med tilbakevendende betalingsproblemer de siste 12 månedene.



Kilde: Tangeland, 2014, s.30.

Nye tall fra Finanstilsynet (2014) viser at det er en svak nedgang i antall inkassosaker knyttet til forbrukslån. I figur 2.5 ser man at forbrukslån utgjorde 12% av inkassosakene ved utgangen av 2013. Inkassosaker knyttet til boliglån er den kravstypen som er minst representert med kun 2%. Den posten som er størst representert i andel inkassosaker er småkrav som postordre, internettsalg, bompenger og parkeringsbøter (Finanstilsynet, 2014)

Figur 2.5 Inkassosaker fordelt på kravstype per 31.12.2013.

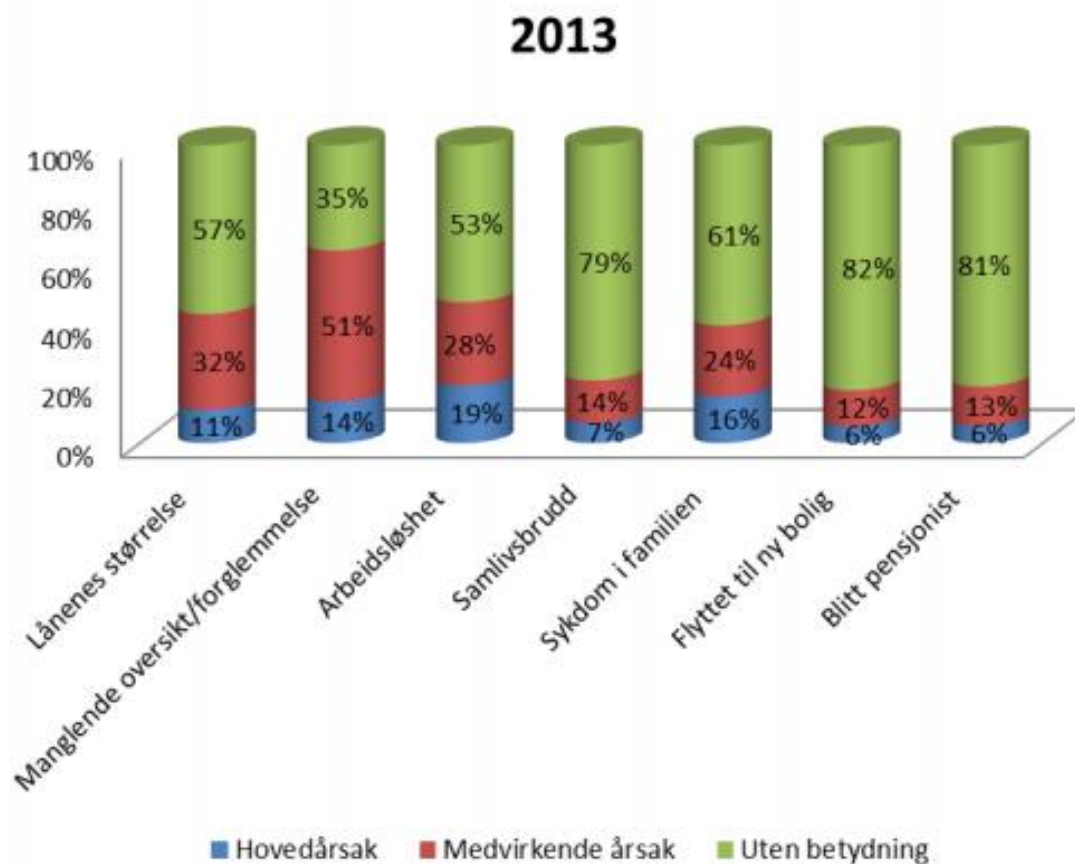


Kilde: Finanstilsynet 2014, s.23.

I en pressemelding fra Experian (2014) viser de til statistikk som tilsier at det i januar 2014 er registrert 237 000 personer med betalingsanmerkninger, noe som utgjør 5,2% av Norges befolkning. Det totale skyldige beløpet er ifølge Experian (2014) på hele 34,3 milliarder kroner, noe som er 1 million mindre enn året før, men fortsatt veldig høyt.

Ifølge Tangeland (2014) er det tre forhold som kan føre til at forbrukere får betalingsproblemer. Dette er for mye gjeld i forhold til inntekt, livsbegivenheter og livsrelaterte forhold. Under en undersøkelse gjennomført av SIFO ble respondentene bedt om å oppgi årsaken til deres egne betalingsproblemer. I figur 2.6 ser man at den vanligste årsaken til selvrapporterte betalingsproblemer er manglende oversikt og forglemmelse. Manglende oversikt kan også relateres til forbrukerens økonomiske kunnskap, gjennomgått nærmere i punkt 2.6.4. Hele 47% av respondentene svarte at arbeidsløshet var hovedårsak eller medvirkende årsak til deres betalingsproblemer, mens hele 19% av dem mente at det var hovedårsaken. Den tredje vanligste årsaken til betalingsproblemer ble rapportert å være lånenes størrelse. Dette viser igjen at flere forbrukere har for stort lån i forhold til inntekt og dermed kan miste oversikt over all gjeld de har.

Figur 2.6 Egenrapporterte årsaker til betalingsproblemer i 2013.



Kilde: Tangeland, 2014, s.31.

2.6 Årsaker til kredittopptak og påfølgende gjeldsproblemer

«Det er ikke helt meg å spare i evigheter» sies det i TV-reklamen for forbrukslån hos Oppfinans. Flere forbrukere deler denne oppfatningen at det er enklere å få forbrukslån fremfor å spare til det man ønsker å kjøpe, men mange forstår ikke at de da betaler mer for varen eller tjenesten de kjøper.

Det kan være fornuftig å låne penger til forbruk. Bruk av kreditt kan føre til økt velstand gjennom større økonomisk frihet og autonomi (Gulbrandsen, 2005). Økt velstand er ikke tilfellet for alle forbrukere, de som ikke makter eller vil betale regninger kan få alvorlige konsekvenser. I de neste delkapitlene vil det bli presentert ulike forklaringer og teorier på hvorfor forbrukere tar opp forbrukslån eller pådrar seg kredittkortgjeld. Tidligere forskning viser at personlige egenskaper og personlighetstrekk ved forbrukeren kan være med på å forklare kredittrelatert atferd (Pattarin & Cosma, 2012). I en undersøkelse gjennomført av

Wang, Lu & Malhotra (2010) konkluderer det at kredittbruk har høy sammenheng med selvkontroll og holdninger til penger, kreditt og gjeld. Dette er noen av de psykologiske faktorene som vil bli gjennomgått i neste delkapittel.

I dette kapitlet vil situasjonsfaktorer, samt psykologiske og sosiologiske faktorer som kan være forklaringer på forbrukerens opptak av usikret gjeld bli behandlet. Økonomisk kunnskap er også en faktor som tidligere har blitt knyttet til opptak av usikret kreditt og påfølgende økonomiske vanskeligheter. I tillegg til disse forklaringene, kan det også være demografiske og økonomiske forklaringer på hvorfor en forbruker tar opp usikret lån. Demografiske faktorer kan være alder, utdanning og sivilstatus (Livingstone & Lunt, 1992). I tillegg mener Livingstone & Lunt (1992) at økonomiske forklaringer kan være inntekt, sparebeløp og utgifter til basisvarer og andre goder. Sparing defineres som «*det vi gjør når vi ikke forbruker*» (Finansportalen) og er differansen mellom inntekt og det man bruker på forbruk. Økonomisk buffer har tidligere blitt knyttet til forbrukere med kredittkortgjeld og forbruksgjeld. Poppe (2012) skriver i rapporten «Økonomisk utsatthet» at andelen av befolkningen med lav økonomisk buffer, altså under en månedslønn i spart kapital, er overrepresentert blant de forbrukerne med kredittkort- og forbruksgjeld.

2.6.1 Situasjonsfaktorer

Skilsmisse og samlivsbrudd kan skje som en følge av økonomiske vanskeligheter, eller det kan føre til økonomiske problemer (Poppe, 2005). Andre forskere har også funnet en positiv relasjon mellom samlivsbrudd og mye gjeld, der samlivsbrudd er en viktig prediktor for gjeldsproblemer (Balmer, Pleasence, Buck & Walker, 2006). Balmer et.al (2006) observerte en signifikant økning i sannsynligheten for gjeldsproblemer blant de forbrukerne som rapporterte vold i hjemmet, samlivsbrudd, skade, arbeidssituasjon eller dem som lever på trygd. I de fleste tilfellene fant de en lik sannsynlighet for at gjeldsproblemer kunne oppstå før de rapporterte problemene som etter. Et unntak ble imidlertid observert av forskerne: problemer knyttet til samlivsbrudd og vold i hjemmet oppstår ofte før forbrukerne får gjeldsproblemer.

Arbeidsledighet kan være et faremoment for husholdninger og samfunnet som helhet. Det hevdes blant annet at husholdninger er mindre utsatt for økonomiske problemer på grunn av arbeidsledighet nå, enn tidligere fordi begge hovedpersonene i familien ofte er i arbeid. Poppe (2012) argumenterer imidlertid at husholdningene har mer gjeld nå enn tidligere år og at

konsekvensene ved arbeidsledighet fremdeles vil ha alvorlige følger. Ifølge Balmer et al. (2006) er de forbrukerne som er arbeidsledige dobbelt så sårbare for gjeld, i forhold til de som har fast jobb. Ved arbeidsledighet vil forbrukeren få mindre inntekt enn tidligere og kan dermed ikke konsumere på samme vis.

Sykdom og ulykker kan også være forklaringsvariabler til økonomiske problemer. Dette er ofte hendelser som forbrukeren er uforberedt på og kan ha alvorlige økonomiske konsekvenser dersom man ikke er forberedt. Det kan være forbrukere som tidligere har vært i en 100 % stilling for deretter å bli utsatt for en ulykke eller alvorlig sykdom. Med helseforsikring og offentlig hjelp dekkes inntekten til forbrukeren ofte i et år med trygd. Langvarig sykdom kan altså være en grunn til forbrukernes betalingsproblemer eller opptak av usikret kreditt. Forbrukeren er ofte ikke forberedt på sykdom og det kan derfor være vanskelig å håndtere (Poppe, 2012). Inntektsreduksjonen kan ofte være stor ved langtidssykemelding fordi forbrukeren får mindre utbetalt enn tidligere lønn hvis de er sykemeldt over et år. Balmer et.al (2006) viser også til forskning som viser at langtidssykdom er en sterk prediktor for forbrukerens gjeldsproblemer.

Rusavhengighet kan være en grunn til at forbrukere har gjeldsproblemer. I tillegg kan det også være noe man tyr til hvis den økonomiske situasjonen blir for vanskelig å hankses med. Helse og omsorgsdepartement skriver i en melding til Stortinget at de som har levd med rusproblemer lenge ofte har hatt langvarige økonomiske problemer (St. meld nr. 30, 2011-2012). I samme utredning presiseres viktigheten av god økonomisk veiledning både av ruskonsulent og offentlig gjeldsrådgivning via for eksempel NAV. Flere rusavhengige har store gjeldsproblemer, både formelle og uformelle kreditorer, som de har pådratt enten før eller under rusavhengigheten. Når rusavhengige prøver å komme seg tilbake til en normal hverdag er det ofte gjelden, ved siden av avhengigheten som er det største hinderet. (Jusshjelpe, 2012)

2.6.2 Psykologiske faktorer

Psykologiske forklaringer på hvorfor en forbruker låner penger kan være faktorer som holdninger, forbrukerens kontrollplassering («locus of control»), selvkontroll og kort tidshorison (Wang et al, 2010; Lea, Webley & Walker, 1995) Dette er personlige egenskaper som i tidligere studier har vist seg å være forklaringsvariabler på forbrukerens opptak av kreditt og kredittgjeld.

En forbrukers holdninger kan defineres som «*subjektive tendenser til å gjøre noe, uttrykt gjennom gunstig eller ugunstig evaluering for et gitt objekt*» (Pattarin & Cosma, 2012, s.116). Forbrukerens holdninger til kreditt er en viktig faktor i forhold til opptak av kreditt og bruk av kredittkort. Holdninger til kreditt har betydning for valget mellom å bruke eller ikke bruke kreditt. Ulike holdninger til gjeld har også vist seg å være en viktig prediktor for hvorvidt en forbruker har gjeld og tilbakebetaler den (Livingstone & Lunt, 1992). Forbrukerens holdninger mot gjeld har endret seg over tid, det har nå blitt mer akseptabelt å bruke kreditt og det anbefales i visse situasjoner. Ved å dele holdninger inn i tre signifikante komponenter mener Pattarin & Cosma (2012) at effekten av ulike holdninger vil bli klarere. Forfatterne skiller mellom kognitive, emosjonelle og atferdsmessige komponenter av holdninger. Den kognitive komponenten består av forbrukerens kunnskap, meninger, tro, tanker og informasjon om kreditt. Dette er basert på forbrukerens egne erfaringer og interaksjoner som opparbeides i løpet av tiden. Denne komponenten er ifølge forfatterne viktig for å forstå hvorfor beslutninger knyttet til atferd tas. Den andre komponenten er relatert til det emosjonelle. Denne komponenten inneholder følelser, oppfatning og fornemmelser utløst av å ha gjeld eller tanken på å ha gjeld. Den emosjonelle komponenten er spesielt viktig for å definere meningen bak opptak av kreditt og se strukturen av forbrukerens preferanser. Den atferdsmessige komponenten inkluderer all atferd rettet mot kreditt. Dette gjelder også intensjoner som ikke har blitt realisert enda, som for eksempel beslutninger relatert til budsjett, tendensen til å bruke kreditt og pengestyring (Pattarin & Cosma, 2012). Forbrukerens positive eller negative holdning til kreditt har i flere undersøkelser funnet å ha en positiv sammenheng med kredittgjeld. Livingstone & Lunt (1992) konkluderer med at holdningene mot kreditt er ulike hos de som har høy gjeld i forhold til de som har lav gjeld. De med høy gjeld viser i denne undersøkelsen en ambivalent aksept av kredittbruk og forstår konsekvensen, likevel mener de det er bedre å handle på kreditt enn å vente med å kjøpe varen. Positive holdninger til kreditt fører ofte til et høyere opptak av lån og hyppigere bruk av kredittkort, ifølge undersøkelsen til Pattarin & Cosma (2012). Tidligere forskning viser også at holdninger til kreditt ikke har sammenheng med kredittrelatert adferd for forbrukere (Norvilitis, Szablicki & Wilson, 2003). Lea et.al (1995) fant heller ingen sammenheng mellom holdninger og gjeld, noe som var overraskende for dem.

«Locus of control» er forbrukerens oppfatning av hva som forårsaker hendelser i livet og er individuelle forhold ved forbrukeren (Ljoså, 2009). «Locus of control» oversettes til kontrollplassering på norsk og er relatert til hvilken grad forbrukeren selv mener de har

kontroll over det som skjer i livet. Kontrollplassering og kan deles inn i indre og ytre forhold. De som har indre kontrollplassering mener at de selv kan kontrollere og bestemme hva som skjer i livet, og at de selv kan påvirke eller endre situasjoner. Personer med ekstern kontrollplassering vil mene at situasjoner er utenfor deres kontroll og at de ikke har evne til å endre utviklingen i livet. De tar mindre ansvar for egne handlinger og kan si at hendelsene er et resultat av flaks, regjeringen, Gud, skjebnen eller andre personer med makt (Ljoså 2009; Legge & Heynes, 2009). I en undersøkelse gjennomført av Livingstone og Lunt (1992), viser resultatene blant annet at forbrukere med høy kredittgjeld mente at hendelsene i livet var avhengige av eksterne omstendigheter og flaks, mer enn egne evner og innsats. Det ble imidlertid også funnet at forbrukerne med gjeld, med større sannsynlighet skylder på deres egen grådighet, mangel på selvkontroll, kjøpelyst, gamle vaner og tilgjengeligheten på kreditt for deres problemer med kreditorene.

Evnen til å utøve selvkontroll og utsette egen tilfredsstillelse er en faktor som tidligere har blitt relatert til kredittbruk og risikoen for å få gjeld (Kamleitner et al., 2011). Selvkontroll er en personlig egenskap som forbindes med at forbrukeren klarer å motstå fristelser og ikke handler over evne. Livingstone & Lunt (1992) fant i sin forskning at de forbrukerne med gjeld rapporterte mangel på selvkontroll og manglende evne til å utsette egen tilfredsstillelse og gleden ved å bruke penger. Dette indikerer at de forbrukerne med høy selvkontroll har en bedre evne til å spare penger og bruke mindre penger. Webley og Nyhus (2001) fant i sin forskning ut at røyking, overvekt og hvordan forbrukeren handler kan være indikatorer på selvkontroll. De konkluderte også med at disse indikatorene kunne være assosiert med gjeld, men at det også kan være konsekvenser av å ha gjeld. Impulskontroll, eller manglende impulskontroll kan være en forklarende faktor på at forbrukere tar opp forbrukslån.

Tidsperspektivet til de forbrukerne som bruker kreditt og tar opp forbrukslån er ofte nåtidsorientert. Forbrukere vil heller bruke kreditt og handle nå, enn å spare opp midler og konsumere på et senere tidspunkt (Kamleitner et al., 2011). I de mange dagligdagse beslutningene en person må foreta, er tidsspørsmålet et viktig tema. Skal man være nåtidsorientert og ta beslutninger som gagnar en best nå, eller skal man velge å tenke fremover og vurdere konsekvensene av beslutningen. Fan (2000) mener i sin rapport at unge forbrukere mest sannsynlig vil låne mer fordi de har høyere forventede inntekt og en bredere tidshorisont. I tillegg presiserer han at personer som har gjeld er mer nåtidsorienterte enn de som ikke har gjeld, når alt annet er likt.

2.6.3 Sosiologiske faktorer

Sosiologiske forklaringer på hvorfor personer har gjeld kan være sosial status (Livingstone & Lunt, 1992) og sosial sammenligning (Duesenberry, 1949).

Forbrukere som har gjeld opplever gjerne tilfredshet og uttrykker ofte sin sosiale status gjennom å bruke penger. De kan ofte kjøpe gaver til andre eller seg selv som bestikkelser eller belønning (Livingstone & Lunt, 1992). Sosial status er en måte å vise seg selv frem på, og få seg selv til å føle seg bedre. Sosiale relasjoner og sosial identitet blir ofte uttrykt ved hjelp av forbruk for de personene som har gjeld (Bernthal, Crockett & Rose, 2005).

Kamleitner, Hoelzl & Kirchler (2012) viser til en rekke studier der økt bruk av kreditt er en måte å uttrykke egen identitet gjennom sosiale relasjoner og ved sosial sammenligning. Det å «gjøre som alle andre», eller å kjøpe en ting fordi vennene kjøper det, kan også være en sosiologisk forklaring på opptak av kreditt eller forbruksgjeld. Allerede i 1949 foreslo Duesenberry at det var en sammenheng mellom bruk av usikret kreditt og sosial sammenligning (Duesenberry, 1949, s30). Forbrukere og husholdninger som sammenligner seg med andre naboer, venner eller kollegaer er et kjent hverdagsproblem. Samfunnet har et større fokus på materialistiske goder nå enn tidligere og forbrukere møtes med et større kjøpepress. Watson (2003) fant i sin undersøkelse at de forbrukerne som har stort fokus på materialistiske goder har sterkere positive holdninger til å låne penger. Resultatene fra denne undersøkelsen viser at materialistiske individer ofte hadde flere kredittkort, høyere beløp utestående på kredittkort og oftere lån over \$1000, enn de som ikke ble beregnet som materialistiske individer. For at forbrukeren skal føle seg bedre kan de sammenligne seg selv med noen som har lavere status. Flere forbrukere sammenligner seg med andre for å definere seg selv og evaluere seg selv. Ifølge Festinger (1942) vil ikke forbrukeren sammenligne seg med andre som er altfor ulik dem selv.

En rekke studier viser at viljen til å sette seg selv i en gjeldssituasjon er høyere for forbrukere som sammenligner seg sosialt med andre (Livingstone & Lunt, 1991). Denne formen for sosial sammenligning kan føre til at forbrukeren har mye utgifter som er brukt på å forbedre egen status (Fan, 2000). Lea et al. (1995) mener at forbrukere som sammenligner seg med andre folk som har høyere økonomiske ressurser, er i stor fare for å bruke mer enn de har.

2.6.4 Økonomisk kunnskap

Finansiell kunnskap og økonomiske ferdigheter er en viktig faktor for å kunne ta gode økonomiske valg og viktige beslutninger. Uten økonomisk kunnskap kan det være vanskelig for forbrukeren å forstå de konsekvensene det å ha gjeld kan medføre og hvilke påvirkninger renter kan ha. I tillegg vil forbrukere med god økonomisk kunnskap ofte ha et bedre utgangspunkt for å ta bedre beslutninger med tanke på personlig økonomi.

Tidligere studier påpeker at finansiell kunnskap er en av de sterkeste predikatorene til gjeld, i tillegg til at det er en egenskap som er mottakelig for endring (Norvilitis et al., 2006). I deres studie var mangel på økonomisk kunnskap direkte relatert til gjeld.

Økonomisk kunnskap kan opparbeides over tid ved hjelp av erfaring og læring. Kunnskapen kan også påvirkes av informasjonskampanjer, som TV-programmet Luksusfellen og på internett (Brusdal & Berg, 2011). I figur 2.5 presenterer Brusdal & Berg (2011) en sammenheng mellom kunnskap om kreditt, holdninger til kreditt, handlinger i forhold til kreditt og erfaringer med kreditt. At kunnskap om kreditt og holdninger til kreditt henger sammen, kan dokumenteres ved å se på ulike utsagn om kreditt og forbrukerens holdning til kreditt. Hvis en forbruker har holdningen at kreditt er farlig, tyder dette på at forbrukeren har liten økonomisk kunnskap om hvordan kredittsystemet fungerer. Den motsatte holdningen til kreditt er at det er fornuftig og økonomisk gunstig å bruke kreditt. Denne gruppen har ofte høyere finansiell kunnskap og vet hvordan de skal bruke kreditt riktig slik at det ikke knytter seg kostnader til kredittbruken (Brusdal & Berg, 2011).

Figur 2.7 Kunnskap om kreditt



Kilde: Brusdal & Berg, 2011, s53.

Atkinson, McKay, Collard & Kempson (2007) presenterer i sin artikkel fire nøkkelområder som kan være med på å vurdere forbrukerens økonomiske kunnskap. Disse fire områdene ble utarbeidet underveis i undersøkelsesprosessen og kan gi en indikasjon på om en forbruker er dyktig med personlig økonomi. Det første området som kan vurderes hos forbrukeren er hvordan de styrer pengebruken sin. De forbrukerne som er økonomisk dyktig vil få pengene til å rekke hver måned, ha styr på utgifter og inntekter og setter av penger til uforutsette utgifter. Det andre området er hvorvidt forbrukeren kan planlegge fremover. De forbrukerne som er økonomisk dyktige vil ha oppsparte midler i til å dekke eventuelle tap av inntekt, ha oppspart pensjon og en stor nok buffer til en ekstra utgift uten å måtte låne penger. Det tredje området er valg av produkter eller smart bruk av pengene. De personene som er økonomisk dyktige vil er velge produkter som gir dem mest igjen for pengene, handler det de trenger og er sikre på at de får med seg all informasjon før de tar økonomiske valg. Det siste området der man kan skille de som er dyktige med økonomien og de som ikke er det, er hvordan de holder seg informert. Personer som følger med på faktorer som kan påvirke dem økonomisk og kjenner til viktig informasjon om produktene de har som for eksempel lån eller kredittkort ansees som økonomisk dyktige. Atkinson et al. (2007) brukte faktoranalyse for å finne ut hvilke faktorer som kunne bidra til å kategorisere og kartlegge befolkningens økonomiske dyktighet i Storbritannia. Resultatene fra denne undersøkelsen viser at det er grunn til å bekymre seg for forbrukernes evne til å ta gode beslutninger om finansielle produkter som for eksempel usikret kreditt.

Forbrukernes kunnskap om personlig økonomi ble blant Norges befolkning målt til å være lave ifølge dugelighetsundersøkelsen i 2011 (Poppe, 2012). Her ble de økonomiske ferdighetene til forbrukere testet ved hjelp av spørsmål som blant annet omhandlet effektiv rente, nominell rente og inflasjon. Av forbrukerne som svarte på spørsmålene var det kun 5% som svarte riktig på alle åtte spørsmålene. I et intervju med Sparebankforeningen sier prosjektleder for prosjektet «Finansiell Kunnskap i Norge» Ellen Katrine Nyhus at mange overvurderer sin økonomiske kunnskap og at den finansielle kompetansen generelt sett er for lav i befolkningen (Johansen, 2011).

Behovet for økt kunnskap om privatøkonomi er stort. I undersøkelsen gjennomført av Atkinson et.al (2007) konkluderes det med at de lave kunnskapene, spesielt rundt faktorene som økonomisk planlegging og evnen til å ta økonomisk gode beslutninger, er bekymringsverdige. Det foreslås av forfatterne noen metoder som kan være med å bidra til økt økonomisk kunnskap. Et forslag er bedre utforming og større tekst av informasjon som

inneholder viktig informasjon. Når det gjelder ulike finansieringsavtaler betyr dette at totalbeløpet på lånet, inkludert renter og gebyrer skal være så synlig at forbrukeren ikke skal være i tvil hva den totale kostnaden blir.

2.8 Unge voksne

Unge voksne i alderen 18 til 25 år er i en spesiell livsfase. De går fra å være umyndige uten store ansvarsoppgaver, til å bli myndige og ofte ansvarlig for eget liv og økonomi. Når man blir myndig kan man stifte gjeld og er selv ansvarlig for de forpliktelsene som følger med. Dette kan være nytt og overveldende for flere. Unge voksne befinner seg på ulike stadier i livet. Noen velger yrkesrettet utdanning der de kommer tidlig ut i jobb mens andre velger å studere, gjerne over lengre tid. I denne etableringsfasen har man ofte flere behov som å leie eller kjøpe ny bolig, innredning til ny bolig og midler til det forbruket som følger av å flytte hjemmefra. I en NOVA rapport presentert av Gulbrandsen (2005), vises det at allerede ved fylte 20 år, har halvparten flyttet hjemmefra. Av unge voksne som er fylt 25 år har ni av ti flyttet hjemmefra i følge Gulbrandsen (2005).

Som tidligere nevnt befinner mange unge voksne seg i studenttilværelsen med ulike faste og variable utgifter som leie av bolig, mat og skolemateriell. Som student får man en basis støtte på 47 200 kr per semester. Ifølge en undersøkelse gjennomført av Sentio for Norsk studentunion (NSO) lever 31% av norske studenter på kreditt utover studielånet de får tildelt (Lekve, 2013). Det opplyses at studenter må ta opp forbrukslån eller kredittkortgjeld for å dekke basisutgifter som bolig, mat og helsetjenester.

Arnett (2004) har forsket på unge voksne i alderen 18-25 år og har undersøkt når personene selv føler de er voksne. Han mener at alderen 18 til 25 år er en overgangsfase mellom tenårene og livet som voksen. Høyere utdanning og mer fokus på utdanning har vært med på å utsette livet som voksen. Ung voksen-perioden har utviklet seg de siste tiårene. Det observeres spesielt ved kvinner og snittalderen for når de får sitt første barn. Ifølge Frønes og Brusdal var det vanlig at kvinner gikk rett fra foreldrenes hjem til mor- og husmorrollen på femti- og sekstitallet. Nå viser studier at det er mer vanlig å få barn i 30 års alderen (Frønes og Brusdal, 2000. s.50).

2.8.1 Unge voksne og betalingsproblemer

Det har tidligere vært gjennomført en rekke undersøkelser på akkurat dette temaet.

Spørreundersøkelser har vært gjennomført av både studenter og arbeidende personer mellom 18 og 25 år. Statens institutt for forbruksforskning (SIFO) gjennomfører årlig spørreundersøkelser der de har som mål å belyse husholdningers finansielle risikosituasjon. I etterkant av spørreundersøkelsen lages det en rapport der hensikten er å kartlegge forbruket til husholdninger, hvordan forbruket finansieres og hvor mye dette påvirker risikoen for å få betalingsproblemer (Tangeland, 2014).

Unge voksne er ikke den gruppen som tar opp mest forbrukslån, i figur 2.8 ser en at det er aldersgruppen 40-49 år som tar opp mest i forbrukslån. En av årsakene til den lave andelen med forbrukslån til unge voksne er fordi kredittvurderingene er strenge og en høy andel av lånesøknadene blir avslått (Finanstilsynet, 2014).

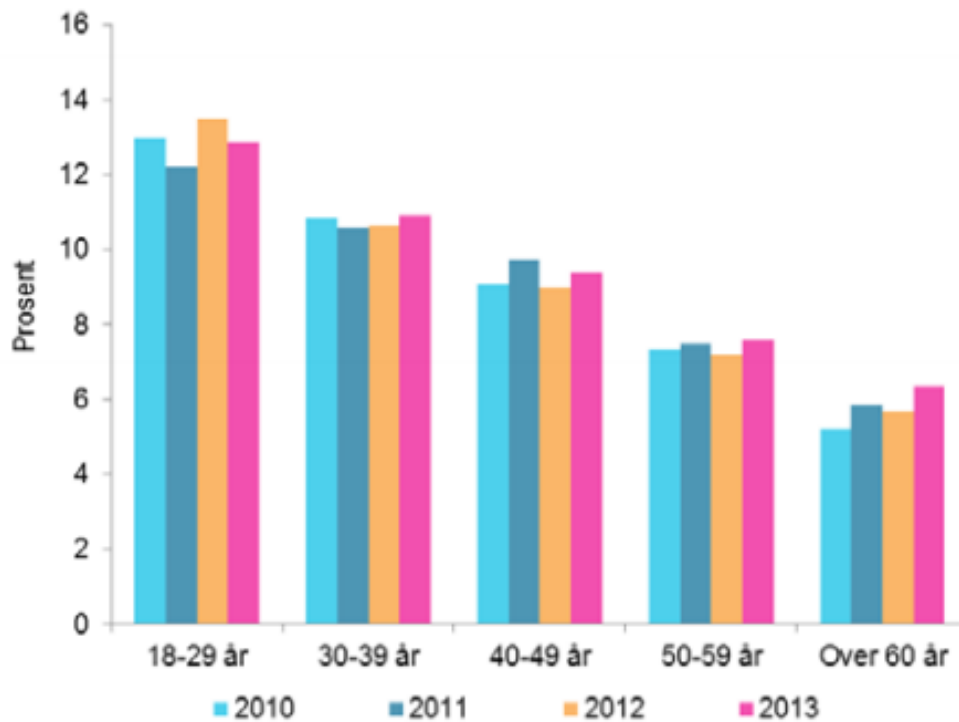
Figur 2.8 Forbrukslån fordelt på aldersgrupper



Kilde: Finanstilsynet, 2014 s.23.

Figur 2.9 viser imidlertid at det er aldersgruppen under 30 år som har høyest mislighold av forbrukslån målt i forhold til samlede forbrukslån innenfor hver aldersgruppe (Finanstilsynet, 2014). Det er positive tendenser for de unge voksne under 30 år da man ser i figuren at misligholdet er redusert fra året før.

Figur 2.9 Mislighold (30 dager) av forbrukslån for de ulike aldersgruppene



Kilde: Finansielt utsyn 2014, side 23

Betalingsproblemer kan handle om mer enn bare pengemangel. Betalingsproblemer oppstår når det er en ubalanse mellom plussiden og minussiden i et husholdningsbudsjett (Poppe, 2005). Ved å få en betalingsanmerkning, blir man registrert som en dårlig betaler. En betalingsanmerkning blir registrert på forbrukeren en måned etter inkassoselskapet har tvangsinnrevet kravet ved hjelp av rettssystemet (Brusdal & Berg 2011). En betalingsanmerkning kan føre til at personen ofte får avslag ved søknad om mer lån, kreditt eller nye abonnement. Etter fire år, eller ved oppgjør av skyldt beløp, vil betalingsanmerkningen forsvinne (Lindorff).

Ved å se på andelen dårlige betalere presentert i figur 2.10, kan man se at det var en økning fra 2009 til 2011. Aldersgruppen 18 til 25 år er mindre berørt av økte betalingsanmerkninger.

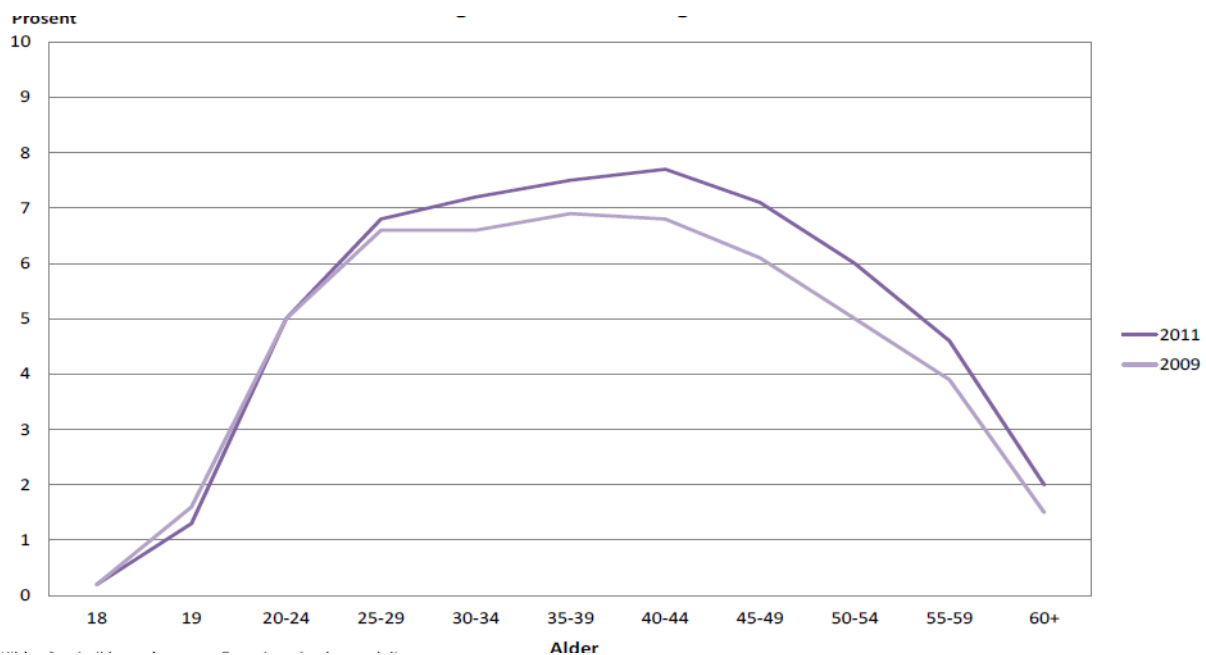
Bekymringen er imidlertid økningen i andel betalingsanmerkninger fra 19 år og frem til 25 år. Den kurven øker kraftig fra rett over 1% til rett under 7%. Det er altså en stor økning i antall unge voksne som får betalingsanmerkninger når de nærmer seg 25 år. Figuren gir en antydning på at flere unge voksne kjøper ting de ikke har råd til, og ender opp med betalingsproblemer (Brusdal & Berg, 2011).

Ifølge Forbrukerombudets rapport (2011) ble det i 2010 registrert 19 000 unge voksne under 25 år med betalingsanmerkninger. Nye tall fra en undersøkelse gjennomført i 2013 viser at antall personer under 26 år med en eller flere betalingsanmerkninger er 28 315.

Gjennomsnittlig er det knyttet en gjeld på 10 790 kr til hver betalingsanmerknig (Wig, 2014).

I figur 2.10 vises en oversikt over andel dårlige betalere og hvordan det varierer med alder. Figuren viser at det totalt er en økning fra 2009 til 2011 i andelen dårlige betalere. Imidlertid ser man at for aldersgruppen 18 til 25 år er det en liten nedgang for de yngste forbrukerne, mens det holder seg stabilt for personer mellom 20 og 24 år.

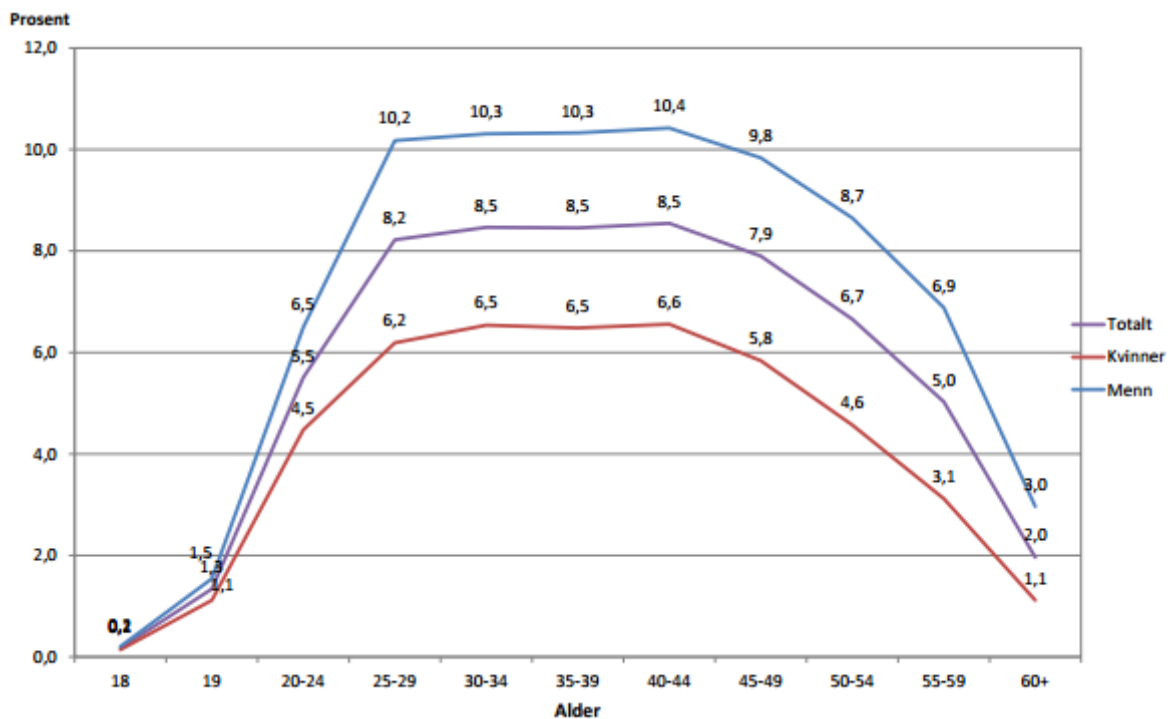
Figur 2.10 Andel dårlige betalere i 2009 og 2011 etter alder.



Kilde: Brusdal & Berg, 2011, s.21

Figur 2.11 viser forskjellene i andel dårlige betalere blant kvinner og menn. Det kommer frem at andelen menn som dårlige betalere er gjennomgående høyere enn kvinner som dårlige betalere. Ved å se på aldersgruppen 20 til 24 år er det 6,5% dårlige betalere som er menn, i forhold til 4,5% kvinner. Fra alderen 19 år ser man en sterk økning i andel dårlige betalere, spesielt blant menn.

Figur 2.11 Andel dårlige betalere blant kvinner og menn etter alder.



Kilde: Brusdal & Berg, 2011,s22.

Forbrukerombudet har gjennomført undersøkelser på unge voksne i alderen 18-25 år der de har fokus på å minske betalingsproblemene til denne gruppen (Forbrukerombudet, 2011). Forbrukerombudet har her observert markedsføringen av kreditt rettet mot unge voksne og mener at jevnlig eksponering av tilbud om kreditt både i media og via andre kanaler kan føre til at mange blir fristet til å låne penger. Bankenes rutiner for tilbud av kredittkort og deres kundeprogrammer kan føre til lettere tilgang på kreditt for forbrukeren. Spesielt mange møbelbutikker reklamer med «kjøp nå, betal senere». Dette kan være et fristende tilbud for

forbrukere som ikke har midler der og da. Forbrukerombudets rapport gir ingen entydige svar på hvorfor stadig flere unge voksne får betalingsproblemer.

2.8.2 Unge voksnes kunnskap om økonomi og kreditt

Forbrukere opparbeider seg økonomisk kunnskap ved hjelp av læring og egne erfaringer. Ifølge en undersøkelse gjennomført av OECD avdekkes det manglende finansiell kunnskap hos flere av forbrukerne i de ulike landene som deltok i undersøkelsen. I Norge, som også i mange andre land, kommer det frem at de yngste og eldste forbrukerne har minst riktig på spørsmålene (Atkinson & Messey, 2012).

Undervisning i personlig økonomi har vært et tema i media de siste årene og det har vært diskutert hvorvidt det bør være et eget fag i grunnskolen. Utdanningsnytt kunne august 2013 meddele at Ungt Entreprenørskap, finansnæringen og ungdomsskoler over hele landet samarbeider i et prosjekt om å gi opplæring i personlig økonomi. Dette prosjektet gir elevene mulighet til å lære å sette opp budsjett og få innsikt i hvilke økonomiske konsekvenser ulike valg har (Utdanningsnytt).

Norvilitis et.al (2003) konkluderte i sin rapport med at høy gjeld er direkte relatert til manglende økonomiske kunnskap. De mener at økonomisk kunnskap er en viktigere faktor enn holdninger mot gjeld, for å redusere studenters kredittkortgjeld. Dette støttes i en undersøkelse gjennomført av Lachance, Beaudoin & Robitaille (2006), der de viser til resultater som tilsier at unge voksne har svært liten økonomisk basiskunnskap. Videre presenteres et resultat som tilsier at forbrukeren ignorerer de langsiktige konsekvensene og ikke ser hvordan gjeld vil påvirke dem på et senere tidspunkt. Utdanning innen personlig økonomi og de langsiktige konsekvensene av å pådra seg mye gjeld er tiltak som kan være med å redusere sammenhengen mellom holdninger og adferd mot gjeld (Norvilitis et al. 2003). Økonomisk kunnskap er påvirket av det sosiale miljøet, spesielt foreldres oppførsel, utdanning og personlig erfaring med økonomi.

Flere studier har funnet en positiv sammenheng mellom foreldres økonomiske status og unge voksnes økonomiske holdning og pengebruk (Destin & Oyserman, 2009). Foreldre med høyere utdanning og økonomisk stabilitet har en positiv sammenheng med unge voksnes økonomiske ferdigheter (Lusardi, Mitchell & Curto, 2010). Unge voksne som rapporterer at de har lært om økonomi gjennom prøve og feile- metoden, foreldre og bekjente svarte feil på flere spørsmål relatert til personlig økonomi, sammenlignet med de som har lært økonomi på

skolen. Likevel er foreldre funnet å være en viktig læringskilde den økonomiske kunnskapen hos unge voksne (Lachance et al., 2006).

2.9 Oppsummering av teori og forskningsspørsmål

Andelen av norske forbrukere med usikret gjeld har økt jevnt siden 1980-tallet. Forbrukslån og annen form for kreditt brukt til forbruk har med tiden blitt mer sosialt akseptert og en hyppigere betalingsmåte.

Det er i tidligere forskning funnet flere relasjoner mellom opptak av kredittlån og ulike forklaringsvariabler ved forbrukeren. Det har i hovedsak vært gjennomført mer eller mindre omfattende spørreundersøkelser av forbrukere og deres gjeldssituasjon. Der har flere forskere brukt kvantitativ analyse for å avdekke sammenhenger mellom forbrukerens egenskaper og deres villighet til å bruke kreditt og nedbetale kredittgjeld. De tidligere undersøkelsene har som nevnt fokusert på forbrukeren og deres egne rapporteringer og vurderinger av de ulike forklaringsvariablene. I denne utredningen er det forsøkt å se saken fra en annen side.

Gjeldsrådgivere og inkassosaksbehandlere er personer som forsøker å hjelpe forbrukeren som har betalingsvansker. Gjeldsrådgivere kan jobbe i det offentlige eller det private mens inkassosaksbehandlere jobber på oppdrag fra ulike bedrifter som formidler ulike former for kreditt, varer eller tjenester. Forbrukere som har havnet i økonomiske vansker kan velge å søke hjelp fra eksperter som kan hjelpe dem å komme best mulig ut av situasjonen.

Gjeldsrådgiverne er eksperter ved at de kan vurdere helheten i økonomiske situasjoner og kan hjelpe forbrukeren med å få oversikt over økonomien og bistå i samtaler med kreditorer. På grunn av den økonomiske kunnskapen til gjeldsrådgivere og inkassosaksbehandlere er det her valgt å undersøke hvordan ekspertene oppfatter de unge voksnes betalingsvansker.

Problemstillingen er som følger:

«Hvorfor har mange unge voksne mellom 18 og 25 år betalingsvansker, og hvilke faktorer mener ekspertene er underliggende årsaker til opptak av usikret kreditt og betalingsvanskene som følger?»

Formålet med utredningen er å undersøke hvilke forklaringer som ligger bak gjeldsproblemene til unge voksne mellom 18 og 25 år. Det forsøkes å få innsikt i hva ekspertene mener er dominerende årsaker til at denne aldersgruppen og hva som kjennetegner de som har betalingsproblemer. Dominerende årsaker kan være lav inntekt, utdanningsnivå,

holdninger, lite finansiell kunnskap, livshendelser eller selvkontroll. Det er også ønskelig å finne ut om det er likhetstrekk i årsakene til betalingsproblemer hos unge voksne og eldre personer. I tillegg ønskes det å få ekspertenes meninger om hva man kan gjøre for å unngå at flere unge voksne havner i betalingsvansker.

3. Metode

I dette kapittelet begrunnes valg av metode, undersøkelsesdesign, utvalg, innsamling av data og analyse. Zikmund, Babin, Carr & Griffin (2010, s7) definerer metode som «*veien en forsker går frem ved å bruke kunnskap og bevis for å nå objektive konklusjoner om den virkelige verden*». Kvale & Brinkmann (2009) forenkler definisjonen litt og skriver at «*begrepet metode betyr opprinnelig veien til målet*». Metode er altså den fremgangsmåten en forsker bruker når de skal forske på og undersøke et fenomen. Ifølge Jacobsen (2005) kjennetegnes forskning og undersøkelser ved at innsamlingen av data, behandlingen av informasjonen og presentasjonen er systematisk.

Forskningsprosessen kan deles inn i fire ulike faser. Disse er ifølge Johannessen, Christoffersen og Tufta (2011) forberedelse, datainnsamling, dataanalyse og rapportering. I den forberedende fasen må forskeren finne ut hva de ønsker å få svar på ved hjelp av forskning. I tillegg må forskeren tydeliggjøre og ta stilling til formålet med undersøkelsen. Under datainnsamlingsfasen må forskeren velge hvilken metode som skal brukes for å samle inn data og samtidig vurdere hvem og hvor mange som skal delta i undersøkelsen. Neste fase i forskningsprosessen er dataanalyse der de dataene som er samlet inn analyseres og tolkes. Når forskeren har kvalitative data består analysen av å bearbeide teksten. Den siste fasen er rapportering av resultatene som ofte skjer skriftlig i form av bøker, rapporter, artikler eller studentoppgaver (Johannessen et.al, 2011).

3.1 Valg av metode

Valg av metode for datainnsamling avhenger av hva som skal undersøkes. Dersom fenomenet som skal undersøkes eller kunnskapen man er interessert i er vanskelig å måle med tall, er kvalitativ forskning best egnet. Det hevdes av kvalitative forskere at de får tak i en dypere forståelse ved å bruke kvalitativ forskning i forhold til kvantitativ forskning (Ryen, 2002). Ifølge Jacobsen (2005) er den kvalitative tilnærmingen best egnet dersom informasjonen forskeren har på forhånd er begrenset og en ønsker dybdekunnskap om et fenomen. Kvalitativ innsamling av data kan gjennomføres på ulike måter, blant annet nevner Zikmund et.al (2010)

metodene som det fokusgruppeintervju, dybdeintervju, intervju som en samtale, semi-strukturerte intervjuer, observasjon, ordassosiasjon og respondentens oppfatning av et gitt bilde eller situasjon.

I denne utredningen er det ønskelig å få innspill og meninger fra eksperter om hvorfor unge voksne har betalingsvansker. Kvalitativ metode og intervju er valgt i denne utredningen for å få best mulig forståelse og innsikt fra ekspertene om unge voksnes betalingsvansker og årsaker til opptak av usikret kreditt.

«Et intervju er en utveksling av synspunkter mellom to personer i samtale om et tema som opptar dem begge» (Kvale & Brinkmann. 2009, s.22)

Intervju i form av dybdeintervju er et individuelt intervju mellom informant og forsker. I datainnsamlingsfasen er det vanlig med lange intervjuer, gjerne over en time, for å få mest mulig informasjon, holdninger og meninger om fenomenet fra informanten. Fordelen med et slikt intervju er at forskeren får mye innsikt fra hvert intervjuobjekt og det er en god metode for å forstå uvanlig eller spesiell oppførsel. Ulempene med dybdeintervju kan være at resultatene er avhengig av forskerens fortolkning av datamateriale, at resultatene ikke er ment å være generaliserbare og at intervjuene kan være kostbare fordi de er tidskonsumerende (Zikmund et.al, 2010).

Det er tidligere gjennomført flere undersøkelser der unge voksne er intervjuet, individuelt eller i fokusgrupper, eller har svart på spørreundersøkelse om bruk og opptak av usikret kreditt (Brusdal & Berg, 2011; Tan, Yen & Loke, 2011). Det er derfor av interesse for undertegnede å finne ut hvilke faktorer som de personene som hjelper unge voksne med betalingsproblemer mener er årsaker til dette. De personene blir i denne utredningen sett på som eksperter og er henholdsvis gjeldsrådgivere og inkassosaksbehandler i private og offentlige organisasjoner. Dette er informanter som besitter mye kunnskap om den gruppen som undersøkes i utredningen.

3.2 Utvalg

Intervjuobjektene som velges til en kvalitativ undersøkelse kan være respondenter eller informanter. Respondenter har direkte kjennskap til et fenomen ved at de selv representerer den gruppen som undersøkes, mens informanter har god kunnskap om fenomenet eller gruppen som undersøkes (Jacobsen, 2005). Som tidligere nevnt vil man ved kvalitative

intervjuer forsøke å få så mye informasjon som mulig fra et representativt utvalg. Informantene som velges til et intervju avhenger av problemstillingen og forskningsspørsmålene. Ifølge Kvale & Brinkmann (2009) er de gode intervjuobjektene samarbeidsvillige, motiverte, kunnskapsrike og veltalende. I tillegg svarer de konsist og presist på intervjuers spørsmål, de er konsistente og ærlige og motsier ikke seg selv. Intervjupersonene svarer sammenhengende og sporer ikke av gjentatte ganger, samtidig som de deler egne erfaringer.

3.2.1 Utvalgsstørrelse

Utvalgsstørrelsen til vanlige intervjuundersøkelser ligger ifølge Kvale & Brinkmann (2009) ofte på femten, pluss minus ti intervjuer, avhengig av størrelsen på undersøkelsen. Ryen (2002) nevner at det er flere argumenter for små utvalg når det skal foretas dybdeintervju, blant annet tid og økonomi. Det er altså ikke satt en nedre eller øvre grense for antall informanter i en kvalitativ undersøkelse. «*Det viktige er ikke antall intervju, men den informasjonen de gir*» (Ryen, 2002, s.85). På grunn av utredningens størrelse og tid til rådighet var målet å foreta mellom fem og ti intervjuer av informanter. Optimalt sett bør et intervju ha en varighet på mellom en og en og en halv time for å kunne få best mulige svar og få mest mulig informasjon rundt fenomenet fra informanten (Ryen, 2002). Det er tidkrevende å gjennomføre og analysere kvalitative intervju og i denne utredningen er det begrenset med tid.

«Poenget er at når man på et eller annet stadium opplever at nye deltakere ikke bidrar med noe nytt, har man oppnådd et tilfredsstillende antall» (Ryen, 2002, s93).

3.2.2 Utvalgsstrategi

Utvalgsstrategien ved kvalitative utredninger er å finne informanter som kan gi svar på problemstillingen. Det er ofte ikke hensiktsmessig å lage sannsynlighetsutvalg fordi resultatet ikke er statistisk generaliserbar kunnskap (Ryen, 2002). Strategisk utvelgelse av informanter er vanlig ved rekruttering av informanter til kvalitative undersøkelser (Johannessen et al, 2011). Kriterier for utvelgelse av intervjuobjekter avhenger av problemstillingen og hva forskeren ønsker å få ut av undersøkelsen. Jacobsen (2005) nevner noen av de viktigste utvalgskriteriene som tilfeldig utvalg, det typiske, bredde og variasjon, det ekstreme, snøballmetoden og informasjon. I denne utredningen skjer rekrutteringen av intervjuobjekter på bakgrunn av kriteriet informasjon. Det velges informanter ut fra deres kunnskap og innsikt rundt utredningens tema. I denne utredningen er hensikten å få synspunkter og meninger til

eksperter om betalingsvansker til unge voksne. Kriteriene for hvem som kunne intervjues var derfor god kunnskap om unge voksne og deres årsaker til gjeldsproblemer. Gjeldsrådgivere i offentlig og privat virksomhet ble tidlig valgt som aktuelle intervjuobjekter. Gjeldsrådgiverne har direkte kontakt med unge voksne som har betalingsvansker og har innsikt i deres årsak til økonomiske vansker. Den ene private gjeldsrådgiveren har tidligere arbeidet i inkassofirma, men har de siste åtte årene arbeidet med å hjelpe forbrukerne i stedet. I tillegg var det ønskelig å intervju en person i inkassobransjen. Det ble her valgt en avdelingsleder i et inkassofirma som har lang erfaring som inkassosaksbehandler og som har ansvar for andre ansatte som arbeider som inkassosaksbehandlere.

3.2.3 Rekruttering

Rekruttering av informanter til undersøkelser kan blant annet skje ved personlig rekruttering. I tillegg nevner Johannessen et.al (2011) at rekruttering kan skje ved å bruke telefonkatalogen, medlemsregistre, snøballmetoden, annonser på internett eller ved utvidelse av en kvantitativ undersøkelse. Av praktiske årsaker ble det forsøkt å rekruttere i Kristiansand kommune og kommunene rundt. Informantene som stilte opp i denne utredningen ble rekruttert på telefon og per e-post. Fordelene med telefon og e-post er først og fremst at det er tidsbesparende og det koster lite for forskeren. Ulemper ved å rekruttere på telefon og e-post kan være at det er enklere for informanten å gi avslag i forhold til det å møte personen personlig. I tillegg ble en av informantene kontaktet på bakgrunn av tips fra en annen informant. Nye informanter kan være mer villig til å stille i et intervju når de vet at for eksempel en kollega har anbefalt dem.

I forbindelse med denne utredningen ble det sendt ut flere forespørsler på epost og flere telefonsamtaler ble gjennomført uten at personene var villige til å stille til intervju. Johannessen et.al (2011) nevner et forholdstall på ti til én er vanlig i rekruttering av informanter. Det vil si at man må kontakte ti personer for å få én person til å delta i undersøkelsen. Forholdstallet i forbindelse med denne utredningen var omtrent ti til to. Totalt ble det kontaktet tjueen personer med forespørsel om intervju. Det var flere som valgte å ikke delta i undersøkelsen av ulike grunner, blant annet mangel på ledig tid og lite fokus på den aktuelle aldersgruppen på arbeidsplassen. Tidspunkt og sted for intervjuet ble avtalt umiddelbart med de informantene som ble kontaktet per telefon. Epost adresse ble utvekslet slik at informanten på forhånd av intervjuet kunne få diverse informasjon og intervjuguiden tilsendt dagen før intervjuet.

3.3 Innsamling av data

Kvalitative dybdeintervjuer er en av flere metoder en forsker kan bruke til å samle inn kvalitative. Ryen (2002) presiserer at intervju er den mest brukte metoden innen kvalitativ forskning og kan opptre i ulike former. Intervjuet kan være fast strukturert der alle spørsmålene er satt på forhånd og intervjueren går strukturert gjennom alle spørsmålene. Et intervju kan også være ustrukturert der intervjuet foregår som en vanlig samtale der lite er forhåndsbestemt. Dette kan kalles et terapeutisk intervju. En mellomting av disse ytterpunktene er det semi-strukturerte intervjuet der det på forhånd er satt opp hovedspørsmål og tema.

Det semi-strukturerte intervjuet er brukt i denne utredningen fordi det var ønskelig å få intervjuobjektets egne meninger og synspunkter om forbrukerne som har betalingsvansker. Denne formen for intervju anses best i denne utredningen fordi en ønsker best mulig flyt og naturlig samtale under intervjuet. Spørsmålsformuleringen og rekkefølgen på spørsmålene kunne derfor variere fra intervju til intervju. På bakgrunn av problemstillingen og forskningsspørsmålene ble det underveis utformet en intervjuguide med spørsmål som hadde som hensikt å gi svar på problemstillingen og forskningsspørsmålene. Basert på teori og andre undersøkelser ble intervjuguiden utformet slik at informantene kunne komme med ny informasjon samt bekrefte tidligere forskning. Hovedspørsmålet angående årsaker til betalingsproblemer ble delt opp i flere underliggende spørsmål der hver årsak ble diskutert hver for seg. Til slutt ble det vurdert hvilken av årsakene som var dominerende for denne aldersgruppen. I tillegg bes informanten å sammenligne de unge voksne med de eldre og vurdere hva som skiller dem i årsaker til betalingsvansker. Intervjuguiden ble for intervjuer en stikkordsbasert huskeliste der man under hele intervjuet sjekket at alle spørsmålene ble gjennomgått.

Det ble i forkant av intervjuene foretatt en test av intervjuguiden ved å intervjuer en medstudent. I etterkant konkluderes det med at dette ikke kunne brukes som indikator for lengden på intervjuet da medstudenten hadde mye mindre kunnskap å bidra med. Lengden på intervjuet kunne derfor ikke fastsettes på forhånd og informantene fikk kun et anslag av hvor lang tid intervjuet ville ta på forhånd. Denne testen var likevel nyttig da intervjuer fikk testet formulering av spørsmålene før de virkelige intervjuene.

3.3.1 Gjennomføring av intervjuet

Det ble som tidligere nevnt foretatt fem intervjuer i denne undersøkelsen. Disse var med to gjeldsrådgivere fra det offentlige (NAV), to gjeldsrådgivere fra et privat firma og en inkassosaksbehandler fra privat firma.

I forkant av intervjuet fikk alle informantene lik informasjon tilsendt. Informasjonen de fikk var en oversikt over intervjuets innhold og antatt lengde på intervjuet. Alle intervjuene ble gjennomført med båndopptaker og det var ingen komplikasjoner knyttet til lyd kvalitet eller båndopptakerens funksjonalitet. Intervjuene ble foretatt på intervjuobjektets arbeidsplass eller et møterom tilknyttet arbeidsstedet. Dette forhindrede eventuelle forstyrrelser fra kollegaer og klienter. Intervjuene hadde i gjennomsnitt en varighet på en time.

Før intervjuet startet ble det snakket om dagligdagse temaer og det ble blant annet rettet en takk til intervjuobjektet for deltagelsen i undersøkelsen. Deretter ble intervjuobjektet introdusert for tema og begrunnelse for valg av tema til masteroppgaven. I neste del ble det spurt om informantens utdanning, alder og arbeidserfaring. Det ble så presentert nye tall på unge voksne med betalingsanmerkninger og forskeren ber informanten innledningsvis dele sine tanker og bekymringer rundt dette. Informanten ble deretter spurt om ulike årsaker til betalingsvansker der hvert punkt i intervjuguiden ble gjennomgått. Etter den gjennomgangen ble informanten bedt om å uttrykke sin mening om hvilken av årsakene de opplevde som dominerende for unge voksnes betalingsvansker. Deretter ble de bedt om å sammenligne unge voksne og eldre, samt beskrive hvordan de hjelper unge voksne og hvilke tiltak som bør gjennomføres for å unngå ytterligere problemer hos forbrukeren.

Intervjuguiden fungerte som en mal gjennom alle intervjuene der det underveis var mulighet for oppfølgingsspørsmål og presisering av informantens utsagn. Rekkefølgen på spørsmålene varierte fra intervju til intervju for å skape en naturlig samtale gjennom intervjuene.

Rekkefølgen på spørsmålene varierte fordi forskeren ønsket å fortsette der informanten avsluttet et spørsmål, noe som var ulikt i alle intervjuene og skapte bedre flyt i samtalen.

3.4 Analyse av innsamlet data

Analyse av kvalitative data kan ofte være en omfattende prosess da forskeren har mye tekst i form av notater, båndopptak eller videoopptak som skal transkriberes. Hukommelsen kan også være en måte å registrere intervjuer på, men det kan være en vanskelig oppgave og svært

få klarer å huske alt som er sagt i et intervju. Analyse av kvalitative intervju handler om å gjenfortelle det intervjuobjektet sier og systematisere teksten slik at det gir svar på problemstillingen. Forskeren bruker transkribering av datamateriale fra intervjuene hvis intervjueren har brukt båndopptaker eller videoopptaker under intervjuet.

I hovedsak vil analysen av kvalitativ data gå gjennom tre faser. Den første fasen er ifølge Jacobsen (2005) å beskrive materialet man har fått fra intervjuet. Deretter bør man systematisere og kategorisere alt materialet for å få en oversikt. «*Systematisering er nødvendig for å kunne formidle det vi har funnet*» (Jacobsen, 2005, s186). I siste fase bør forskeren forsøke å sammenbinde data som er innhentet. Forskeren vil fortolke data fra intervjuene og gå igjennom innsamlet materiell for å få frem meninger og holdninger, det som kan virke skjult i en tekst. Kvale & Brinkmann (2009) legger stor vekt på koding, fortetting og fortolkning av mening. Ved å bruke prosedyrer på disse hjelpemidlene kan det brukes til å organisere teksten fra intervjuene, konsentrere meningsinnholdet og hente frem implisitte meninger i det som ble sagt under intervjuet. Koding innebærer at forskeren underveis i intervjuet noterer ulike nøkkelord til teksten slik at man lettere kan få frem viktige uttalelser fra intervjuobjektene. Dette ble gjort under intervjuene ved at intervjuer markerte i marginen på intervjuguiden dersom intervjuobjektet hadde sterke meninger eller et godt poeng som senere kunne vektlegges eller brukes som sitat. Kategorisering innebærer at intervjuene i en undersøkelse deles inn i temaer slik at det blir oversiktlig og enklere å sammenligne etter transkribering. Når forskeren har lange intervjuutsagn blir meningen redusert til få kategorier slik at lange tekster kan systematiseres i tabeller eller figurer (Kvale & Brinkmann, 2009).

I denne utredningen kategoriseres det noe ved å dele intervjuguiden inn i ulike temaer som; personlige egenskaper ved forbrukeren, mulige tiltak som kan forhindre eskalering av betalingsvansker og rådgivningsprosessen. Fortetting av meninger vil i hovedsak innebære å forkorte intervjupersonenes uttalelser slik at meningen kommer tydelig frem og gjengis med få ord. Ifølge Kvale & Brinkmann (2009) leter forskeren etter naturlige uttrykker og meningsenheter som igjen blir gjenstand for teoretiske analyser og fortolkninger. Meningsfortolkning nevnes av forfatterne som å tolke utover det intervjuobjektet sier slik at forfatteren får frem betydningsrelasjoner og meningsstrukturer som kanskje ikke er like tydelig i den opprinnelige teksten. I denne utredningen skjer meningsfortettingen etter transkriberingen ved å komprimere intervjuobjektets svar på ulike spørsmål slik at det essensielle poenget kommer tydeligere frem. Meningsfortolkning blir ikke brukt like hyppig i

denne undersøkelsen da ønsket er å frembringe ekspertenes meninger om unge voksne og på grunn av manglende erfaring på fortolkning av intervjuetekst hos intervjuer.

Før forskeren kan starte med analysearbeidet må datamengden fra intervjuet reduseres slik at man har en strukturert og håndterlig tekst som utgangspunkt. Analyse av kvalitative data kan være et avansert og omfattende arbeid. Dataanalysen har ifølge Johannessen et.al (2011) to hensikter: å organisere data etter tema og analysere og tolke data. Ved å organisere materialet etter tema forsøker forskeren å systematisere, ordne og redusere datamaterialet slik at det er et godt grunnlag for videre analyse. Hensikten er å redusere datamateriale uten å miste viktig informasjon. Når forskeren skal analysere og tolke datamaterialet utvikler man perspektiver på og fortolkninger av den informasjonen forskeren har. Det er ofte et ønske om å identifisere temaer og mønstre i materialet slik at det kan presenteres for andre.

Kvalitative data kan organiseres og systematiseres på ulike måter. I denne utredningen er det hensiktsmessig å sortere datamaterialet etter spørsmålene i intervjuguiden og sammenligne informantenes svar på hvert spørsmål.

3.5 Validitet og reliabilitet

God kvalitet på kvalitative undersøkelser oppnås ved å fokusere på å minimere problemer knyttet til gyldighet og pålitelighet (Jacobsen, 2005). For å styrke kvaliteten i undersøkelser må forskeren foreta en kritisk drøfting av data som er samlet inn og metoden som er anvendt.

Gyldighet

Validitet er ifølge Zikmund et al. (2010) nøyaktigheten av målingene eller hvorvidt målingene representerer det konseptet som skal var planlagt å undersøke. Ifølge Kvale & Brinkmann (2009) er objektivitet sentralt når validitet til en undersøkelse skal vurderes. Forskeren bør være så objektiv som mulig både under intervjuet ved å la intervjuobjektet snakke fritt og under transkribering og tolking av intervjuet.

Når man vurderer validitet i en undersøkelse, skiller man ofte mellom ekstern og intern validitet. Med intern validitet vurderer forskeren om han fikk svar på det som var intensjonen med undersøkelsen. Den interne validiteten handler om både fremgangsmåten og resultatene, og hvorvidt de reflekterer formålet med studien og virkeligheten (Johannessen et al., 2011). Under intervjuene kan validiteten reduseres hvis informanten ikke snakker sant eller unnlater å svare på enkelte spørsmål. I denne utredningen ble det sikret anonymitet for informantene

og deres arbeidsplass for å skape tillit og få dem til å dele egne meninger. Det er også viktig å skape en god tone før, under og etter intervjuene slik at informantene kan føle seg trygge og åpne til å snakke fritt. I sammenheng med denne utredningen ble det tatt ulike grep for å sikre intern validitet under intervjuene. Det ble garantert anonymitet, informantene fikk så lik behandling som mulig og det ble forsøkt å bygge gode relasjoner før, under og etter intervjuene slik at de følte seg trygge nok til å gi oppriktige og ærlige svar.

Ekstern validitet handler om resultatene fra undersøkelsen og hvorvidt funnene kan generaliseres og overføres til andre sammenhenger. I kvalitative undersøkelser er ikke ekstern validitet et stort fokus fordi hensikten ikke er å generalisere funnene, men heller å prøve å forstå og utdype fenomener (Ryen, 2002).

Pålitelighet

Reliabilitet er en indikator som vurderer den indre konsistensen i forskningsresultatene (Zikmund et al, 2010). Undersøkelsens reliabilitet vurderes ofte ved at andre forskere skal kunne reprodusere samme resultat på et annet tidspunkt (Kvale & Brinkmann, 2009). Denne evalueringen kan knytte seg til både data som presenteres, transkribering av intervju og gjennomførelsen av intervjuet. Under intervjuet kan påliteligheten til undersøkelsen svekkes hvis intervjuer stiller ledende spørsmål eller påvirker intervjuobjektet på andre måter. Etter intervjuet kan påliteligheten til transkripsjonsprosessen variere. To personer med samme båndopptak kan transkribere svært ulike setninger ved for eksempel å sette punktum eller komma ulikt, misforstå en spøk eller lignende. I analysen kan fortolkningen av intervjuobjektets meninger være med å påvirke påliteligheten til undersøkelsen. Påliteligheten kan altså måles på ulike måter og gjennom ulike stadier i undersøkelsesprosessen. Disse er forskjellige for kvantitative og kvalitative tilnærminger. Ifølge Kvale & Brinkmann (2009) er det ønskelig for alle forskere med høy reliabilitet, men de advarer mot et for stort fokus på reliabilitet kan utelukke variasjon og kreativ tenking. I kvalitative undersøkelser er det derfor lite hensiktsmessig å ha et for stort fokus på reliabilitet. En av årsakene til det er at det ofte brukes ustrukturerte intervjuer som tilsier at ingen intervjuer er like. I tillegg er det forskeren selv som tolker datamaterialet og tolkningen vil være forskjellig blant forskere med ulike erfaringer. Det forskeren derimot kan gjøre for å styrke reliabiliteten i kvalitative undersøkelser er å gi en inngående beskrivelse av konteksten og en detaljert fremstilling av fremgangsmåten under forskningsprosessen (Johannessen et al., 2011).

I denne undersøkelsen har det vært fokus på de ulike forklaringene til unge voksnes betalingsvansker. Disse forklaringene er tidligere blitt knyttet til betalingsproblemer og har testet ulik innvirkning på forbrukerens adferd med kreditt. Ved å bruke forklaringer som allerede er forsket på og som er knyttet til forbrukerens opptak av kreditt, vil det forhåpentligvis være med å styrke påliteligheten til resultatene. Andre tiltak som ble gjort for å styrke påliteligheten var å bruke båndopptaker under intervjuene slik at alle svar fra informantene ble dokumentert og transkribert kort tid etter. Forhold som kan svekke påliteligheten i denne utredningen er mangel på erfaring med intervju og tolkning av data på undertegnede. Det var imidlertid et fokus på ikke å påvirke informantene under intervjuene og være så objektiv som mulig.

4 Empiriske funn

I dette kapitlet presenteres en analyse av innsamlet data og funn fra intervjuene. Før analysearbeidet startet har lydopptak fra intervjuene blitt transkribert til ren tekst og det ble foretatt en reduksjon av innsamlet materiell. Det var ikke alt som ble sagt under intervjuene som var like aktuelt og relatert til problemstillingen. Etter transkriberingen ble det nedlagt mye tid i å lese gjennom intervjuene samt kategorisere de ulike utsagnene fra informantene.

For å besvare problemstillingen og forskningsspørsmålene på best mulig måte er det her valgt å følge oppsettet til de ulike forklaringene slik de er presentert i teoridelen. På den måten blir de ulike forklaringene til bruk og opptak av kreditt gjennomgått separat. Meningene til de ulike gjeldsrådgiverne og inkassosaksbehandleren rundt årsakene til betalingsvansker kommer på denne måten bedre frem. Avslutningsvis blir det diskutert forskjeller på betalingsvansker hos unge voksne og eldre, og hvorvidt årsakene til opptak av usikret gjeld er ulike eller om det er fellestrekk.

Informantene som ble intervjuet i forbindelse med denne utredningen er som tidligere nevnt anonyme og det er derfor valgt å presentere dem på følgende måte.

- O1 - Offentlig gjeldsrådgiver. Utdannet innen offentlig organisering og ledelse. Videreutdanning i gjeldsrådgivning
- O2 - Offentlig gjeldsrådgiver. Utdannet ved BI innen markedsføring og økonomi. Videreutdanning i gjeldsrådgivning
- P1 - Privat gjeldsrådgiver. 3-årig utdanning ved handelsskolen i tillegg til blant annet psykologi og coaching.
- P2 - Privat gjeldsrådgiver. Utdannet innen økonomi og administrasjon.
- I - Inkassosaksbehandler. Utdanning innen jus og gjeldsrådgivning. Videreutdanning i ledelse.

Gjeldsrådgiverne deler den oppfatningen at de økonomiske problemene ofte stammer fra uvettig bruk av kredittkort, men ser også tilfeller der forbrukerne har kjøpt varer på avbetaling eller tatt opp forbrukslån. Inkassosaksbehandleren opplever forbrukernes økonomiske vanskeligheter fra en annen side og ser at de fleste betalingsanmerkningene til unge voksne oppstår på grunn av manglende betaling av strømgjeld. Informanten (I) tror selv at kredittkort generelt sett ser ut til å være den største kilden til økonomiske problemer spesielt på grunn av tilgjengeligheten og markedsføringen.

Det kommer frem i alle intervjuene at det ikke er mange unge voksne som søker profesjonell hjelp til sin økonomiske situasjon. Alle rådgiverne er enige i at det er flest voksne over 30 år som søker hjelp. Noen mener at dette skyldes at de unge voksne fremdeles kan få hjelp fra sine foreldre mens andre mener at deres holdninger til den økonomiske situasjonen er for dårlige til at de bryr seg om å søke hjelp. Dette kommer frem i et utsagn fra en privat gjeldsrådgiver (P1):

«Jeg tror at unge ikke søker hjelp fordi de ikke har hatt problemer over lengre tid, er i starten av livet og i starten av arbeidslivet. De under 25 tenker at dette ordner seg, det er akkurat her og nå.»

Når gjeldsrådgiverne får søknad fra unge voksne som søker hjelp er det sjelden studenter, men heller de som begynte å jobbe i tidlig alder og som har yrkesfaglig utdanning. Det nevnes at studenter ofte får mer hjelp fra foreldre mens de studerer og at de er flinkere til å tilpasse seg situasjonen med lite inntekt. De som er tidlig ute i arbeid oppleves av noen av gjeldsrådgiverne som noe svakere på grunn av lav utdanning og at lønnsnivået på de unge voksne som søker hjelp er middels inntekt eller lavere. Det vises i et utsagn fra en gjeldsrådgiver i det offentlige (O2):

«Jeg har hjulpet noen unge voksne i det siste og da er det i hovedsak gutter som enten er i arbeid, lærling eller mellom arbeid.»

4.1 Situasjonsfaktorer

4.1.1 Skilsmisse

Livshendelser som skilsmisse, ulykker og sykdom kan være en årsak til at forbrukere havner i en gjeldssituasjon som de ikke klarer å håndtere selv. Informantene forteller at de ikke opplever at skilsmisse er en årsak til unge voksnes økonomiske problemer. Flere informanter (P1, P2, O1) presiserer at de unge voksne er i en etableringsfase der mange kjøper bolig, gifter seg og får barn og at de fleste ikke rekker å skille seg i den aldersperioden. Det er bred enighet mellom gjeldsrådgiverne og inkassosaksbehandleren at gjeldsproblemer kan være en årsak til skilsmisse hvis den ene parten ikke er enig i den andre partens pengebruk, som igjen kan føre til krangling og uenighet rundt familiens økonomi. I tillegg opplyser den ene privatrådgiveren at skilsmisse ofte er en grunn til å ta opp kreditt fordi følgene av en

skilsmisse, oppgjør av bolig og andre verdifulle eiendeler, kan pågå i årevis hvis partene ikke blir enige. Dette kommer frem i utsagnet til en privat gjeldsrådgiver (P2):

«Hvis gjeldsproblemene er årsaken til en skilsmisse kan forbrukeren ofte være tvunget til å ta opp enda mer usikret kreditt fordi man nå står helt alene og må betale tilbake kreditorer. De kan bli tvunget til å leie bolig mens oppjøret fra skilsmissen og tidligere bolig pågår der mye av deres kapital er bundet.»

Økonomiske problemer og opptak av kreditt på grunn av skilsmisse oppleves hyppigere når gjeldsrådgiverne hjelper forbrukere over 30 år.

4.1.2 Rusproblematikk

Ifølge en gjeldsrådgiver i et privat firma (P1) og en gjeldsrådgiver i det offentlige (O2) opplever de også at forbrukere med rusmisbruk ønsker økonomisk hjelp. De mener at rusmisbruk kan være en forklaring til opptak av forbrukslån og bruk av kredittkort. Det kommer frem under intervjuene at unge voksne som har vært rusavhengige ofte har tatt opp mye kreditt og lån da de var i startfasen av misbruket. Etter hvert som kreditten ikke blir tilbakebetalt opplyses det at forbrukeren får betalingsanmerkninger og dermed ikke nye lån eller kredittkort. Forbrukerne har likevel tidligere gjeld som ikke blir tilbakebetalt, men som vokser seg større på grunn av renter. Det kommer frem i dette utsagnet fra en privat gjeldsrådgiver (P1):

«Jeg tror det er en del unge som har problemer med økonomi fordi de er eller har vært knyttet til rus, som går tidlig inn i behandling og ønsker en endring i livet sitt. Endring på rusproblematikken fører til at de også må rydde opp økonomisk.»

4.1.3 Sykdom og ulykker

Ingen av informantene opplever at sykdom og ulykker er en dominerende årsak til betalingsproblemer hos unge voksne. De opplyser at de svært sjeldent hjelper forbrukere som har betalingsproblemer brukt usikret kreditt som følge av sykdom. Dette ser gjeldsrådgiverne oftere er en årsak hos de eldre voksne som går mye ned i lønn sammenlignet med situasjonen før sykdom. Etter et år med sykemelding får forbrukeren såkalte avklaringspenger som er 66% av tidligere utbetalte lønn, opplyser en offentlig gjeldsrådgiver (O2).

4.1.4 Oppsummering situasjonsfaktorer

Situasjonsfaktorer som skilsmisse, rusproblematikk, sykdom og ulykker kan være en årsak til at forbrukeren tar opp forbrukslån og bruker annen usikret kreditt. Det er derimot enighet

blant gjeldsrådgiverne at skilsmisse, sykdom og ulykker ikke oppleves av dem som dominerende årsaker til unge voksnes betalingsvansker. De opplever disse situasjonsfaktorene som mer aktuelle årsaker til opptak av kreditt og betalingsproblemer hos de eldre forbrukerne. En privat gjeldsrådgiver (P1) og en offentlig gjeldsrådgiver (O2) er enige i at rus kan være en årsak til opptak av kreditt og har selv bistått med økonomisk veiledning etter endt misbruk. De andre informantene er enige i at det kan være en årsak til unge voksnes betalingsproblemer, men at det kun angår et mindretall av forbrukerne.

4.2 Psykologiske forklaringer

4.2.1 Holdninger

Gjeldsrådgiverne og inkassosaksbehandleren er enige i at forbrukerens holdninger til kreditt kan være med på å forklare opptak av forbrukslån og bruk av kredittkort som fører til gjeldsproblemer. Holdninger før opptak av kreditt og forbrukslån kan ses i sammenheng med at forbrukeren er positivt eller negativt innstilt til å bruke kreditt. Gjeldsrådgiverne ser en tendens til at unge forbrukere med betalingsvansker tenker at kreditt er fristende, og ikke minst enkelt fordi det er så lett tilgjengelig. Dette kommer frem blant annet i utsagnet til en privat gjeldsrådgiver (P2):

«De med betalingsproblemer ser på kreditt som en enkel løsning, og holdningene vil da være positive fordi det er en grei måte å løse behovet man har der og da.»

Informantene har inntrykk av at forbrukerne ser på kreditt som en enkel løsning og inkassosaksbehandleren mener at samfunnet er bygd opp slik at det er for enkelt å få hjelp. Noe som kommer fram i dette utsagnet (I):

«Vi har det så godt her i landet og har nok sydd litt puter under armene på neste generasjoner»

Inkassosaksbehandleren mente at årsaken til dårlige holdninger knyttet til pengebruk og kreditt hos flere unge voksne er at de vet at de får hjelp uansett. Når forbrukeren har slike holdninger til hvordan betalingsproblemer blir løst, vil det også føre til dårlige og uansvarlige holdninger til bruk av usikret kreditt.

4.2.2 «Locus of Control»

Det er delte meninger blant informantene når de blir spurt om forbrukeren med betalingsproblemer skylder på noen andre enn seg eller selv tar ansvar for sine økonomiske valg i forhold til kreditt og forbrukslån. En informant (O2) har opplevd at forbrukeren skyldte på rettssystemet og høye advokatutgifter slik at de måtte ta opp forbrukslån. Andre informanter (O1, P1, I) merker at forbrukerne legger seg helt flate og mener at det er de selv som har tatt valgene som har ført dem dit de er i dag. Det kommer frem i utsagnet fra gjeldsrådgiver i det offentlige (O2):

«Det er noen som skylder på andre, som for eksempel advokater eller forsikringsselskap. Men det er flest som sier at det er mitt eget surr.»

Det er gjennomgående i alle intervjuene med gjeldsrådgivere at det varierer fra forbruker til forbruker hvorvidt de mener at hendelsene i livet er selvforskyldt eller forårsaket av andre eller annet, men det er likevel en overvekt av forbrukere som mener det er deres egen feil. Inkassosaksbehandleren opplever at unge voksne som har fått betalingsanmerkning på grunn av blant annet forbrukslån og annen usikret kreditt angret seg og legger seg helt flate både fordi de selv har tatt opp usikret kreditt og ikke betalt de påfølgende regningene.

4.2.3 Selvkontroll

Selvkontroll og impuls kjøp hos en forbruker med gjeldsproblemer er noe gjeldsrådgiverne forsøker å kartlegge så tidlig som mulig. De forsøker å finne ut om det er noen underliggende årsaker til de økonomiske problemene. Dette kan for eksempel være spilleavhengighet eller shoppegalskap ifølge en privat gjeldsrådgiver (P2). Det er enighet blant rådgiverne at unge forbrukere med lite selvkontroll har en lettere terskel for å ta opp forbrukslån og bruke kredittkort. For at gjeldsrådgiverne skal hjelpe dem må forbrukeren forsøke å endre sin holdning til impuls kjøp og være villige til å utsette egen tilfredsstillelse ved ikke å kjøpe varer man ikke har råd til.

En offentlig gjeldsrådgiver (O2) nevner at det ikke er så mye vits å jobbe mye med kreditorene og prøve å ordne opp før man har fikset det underliggende problemet først. De opplever at den økonomiske situasjonen ofte kan gjenta seg hvis forbrukeren ikke innser at de ikke har selvkontroll. Inkassosaksbehandleren mener at unge forbrukere har lavere terskel til å bruke for eksempel kredittkort eller handle på avbetaling. Informanten (I) mener også at forbrukeren får redusert selvkontroll nettopp fordi det er så mange fristelser og det er så lett tilgjengelig. Under intervjuet ble det nevnt at forbrukeren ikke har noen følelser for

kredittkortet kontra det å ha kontanter. Informanten (I) mente derfor at selvkontrollen kan øke dersom forbrukeren skulle kjøpt noe med kontanter i stedet for kredittkortet. De ser på den måten en større verdi i pengene. Dette kommer også frem i utsagnet fra inkassosaksbehandleren:

«Jeg tror det er derfor vi har den økningen i antall betalingsanmerkninger fordi de har lavere terskler og de ikke får noen varselamper når de ikke skulle brukt kortet mer. Kjøp på avbetaling gjør det lettere å handle på impuls kjøp.»

4.2.4 Tidsperspektiv

Det kommer frem i alle intervjuene at ekspertenes mening om tidsperspektivet til de unge voksne som har betalingsproblemer er nåtidsorienterte. De lever ofte i nuet, og tenker ikke konsekvensene av deres handlinger. Under intervjuet med den ene offentlige rådgiveren (O2) kommer informanten med et eksempel med gutter som må ha en bil nå, uten å tenke på de videre konsekvensene med utgifter som relaterer seg til både bruk av bil og til kreditten som ofte er brukt til å kjøpe bilen med. Det er flere som bruker kreditt til å handle nå fremfor å vente til de har spart opp pengene. Det kommer også frem i utsagnet fra en privat rådgiver (P2):

«Mange av de lever her og nå, og har gjerne ikke folk rundt seg som blir påvirket av deres handlinger.»

Under intervjuet nevner også den andre private gjeldsrådgiveren (P1) at de forbrukerne som er nåtidsorienterte ofte ikke tenker på de videre konsekvensene fordi det ikke påvirker andre enn dem selv. Den private gjeldsrådgiveren (P1) sier:

«Flere unge voksne i den aldersgruppen har ikke startet familie enda og har dermed ingen andre enn seg selv å ta ansvar for.»

4.2.5 Oppsummering psykologiske forklaringer

Informantene ser at holdninger til kreditt kan endres over tid, både ved at forbrukeren opparbeider seg erfaringer og avhengig av hvilke interaksjoner forbrukeren har med kreditt. De forbrukerne med betalingsproblemer på grunn av usikret kreditt har ofte positive holdninger til kreditt ifølge informantene. De fleste gjeldsrådgiverne legger vekt på at forbrukeren synes det er så enkelt og fristende å bruke for eksempel kredittkort. Gjeldsrådgiverne ser ingen klar sammenheng mellom forbrukerens eksterne «locus of control» og deres kredittforbruk som har ført dem i en økonomisk vanskelig situasjon.

Informantene mener alle at de forbrukerne som de hjelper ofte legger seg helt flate og sier at det er de selv som har tatt valgene som har ført dem hit. Informantene opplever derfor at forbrukeren har indre locus of control, ved at de selv kan kontrollere og bestemme hva som skjer i livet. Grad av selvkontroll hos forbrukerne med økonomiske problemer oppleves som noe variert hos de ulike informantene. Inkassosaksbehandleren mener at mangel på selvkontroll hos forbrukerne er en sterk indikator på årsaken til økning i betalingsanmerkninger. Informanten (I) mener også at forbrukerne har lavere terskler for å handle ting og at de derfor ikke klarer å kontrollere seg selv. Det kommer frem under intervjuene at grad av selvkontroll for unge voksne varierer fra individ til individ. Når det gjelder tidsperspektivet til de unge voksne med betalingsproblemer på grunn av usikret kreditt er det enighet blant informantene at forbrukerne later til å ha et nåtidsorientert syn på hverdagen.

4.3 Sosiologiske forklaringer

4.3.1 Sosial status

Ønsket om å forbedre eller opprettholde sosial status kan som nevnt i teorien være en forklaring til at forbrukeren tar i bruk kreditt. Under intervjuene ble det snakket mye om at vi lever i et materialistisk samfunn der det sett fra utsiden virker som om alle har alt og kjøper det de vil ha. Det kommer frem i utsagnet fra en gjeldsrådgiver fra det offentlige (O1):

«Det er nok dessverre slik ja, vi er et materialistisk samfunn med mye fokus på både utseende, klær og andre materialistiske goder. Det er mange som strekker seg langt for å beholde en fasade.»

I tillegg kom det frem under flere av intervjuene at å snakke om sin egen privatøkonomi i mange tilfeller kan være litt tabubelagt. Under et intervju med en offentlig rådgiver (O2) kommer informantene med eksemplet om at det er mange forbrukere som kvier seg mot å si til venner og bekjente at man ikke har råd til for eksempel å være med ut å spise. Det er flere forbrukere som unnskylder seg med å si at alle vennene skulle ut å spise, så da betalte jeg bare med kredittkortet. Gjeldsrådgiveren fra det offentlige (O2) sa:

«Noen synes det er en menneskerett å kunne gå ut og kose seg, selv om de har store økonomiske problemer»

Samtlige gjeldsrådgivere og inkassosaksbehandleren mente at sosial status kan bidra til at unge voksne tar opp usikret kreditt og får betalingsvansker. En privat rådgiver (P1) mente at den sosiale statusen rundt der man er bosatt kan føles så viktig å opprettholde, at forbrukere føler seg presset.

4.3.2 Sosial sammenligning

Med tanke på sosial sammenligning nevnes det under flere intervjuer at det henger sammen med det materialistiske samfunnet som vi lever i, ved at forbrukere sammenligner seg med andre venner eller bekjente og skal ha akkurat samme. Det nevnes blant annet at mobiltelefoner ofte er starten på økonomiske vanskeligheter. Den ene private rådgiveren (P2) mener at flere unge alltid skal ha den nyeste mobiltelefonen fordi vennene har det. Da kan det være de kjøper mobiltelefonen billig men med dyr månedsavgift uten å ha mulighet til å betale senere utgifter. Da den ene offentlige gjeldsrådgiveren (O2) ble spurt om de kunne se en sammenheng mellom bruk av kreditt og sosial sammenligning var svaret:

«Det ser jeg absolutt går igjen hos de unge forbrukerne, men også hos de eldre. De sammenligner seg med andre personer og det gjør vi jo egentlig alle. Problemet oppstår når forbrukeren bruker midler, som de egentlig ikke har råd til å avse, til å kjøpe for eksempel en ny bil fordi alle vennene har nyere biler.»

4.3.3 Oppsummering sosiologiske forklaringer

Gjeldsrådgiverne opplever at flere forbrukerne tar opp kreditt og bruker kredittkort for å opprettholde eller bedre sin status blant venner og bekjente. Under intervjuene kommer det frem at flere informanter mener at bruk av midler til sosial status og sosial sammenligning gjelder for de fleste mennesker, siden dagens samfunn er så materialistisk. Problemet oppstår når forbruket til sosial status og sammenligning ikke står i sammenheng med inntekten.

4.4 Økonomisk kunnskap

Det er stor enighet blant gjeldsrådgiverne og inkassosaksbehandleren at økonomisk kunnskap er en viktig faktor for den økte gjeldsproblematikken hos unge voksne. De trekker spesielt frem forbrukerens manglende kunnskap om hvordan renter på et lån eller kredittkort fungerer i praksis. En gjeldsrådgiver i det offentlige (O1) legger spesielt merke til de unge voksnes uvitenhet om kredittkort. Dette bekreftes av en gjeldsrådgiver i privat firma (P2) som mener at

mange unge ikke forstår eller ikke vil forstå konsekvensene av deres kredittkortbruk. En forbruker kan utsette tilbakebetaling av kredittkort ganske lenge hvis de bare betaler minstebeløpet. Informanten (P2) presiserer at kredittkort er så lett å få tak i, men at det er mange som ikke forstår hva de ulike begrepene betyr selv om det i reklamen er opplyst effektiv og nominell rente og totalbeløpet. Det kommer frem av utsagnet til gjeldsrådgiveren (P2):

«Det er så høye renter på mange kredittkort og jeg tror at mange ikke forstår konsekvensene av bare å betale minstebeløpet hver måned, hvor mye det vil koste dem i renter.»

Under intervjuene ble det spurt hvilke tiltak som bør gjøres for å bedre den økonomiske kunnskapen til unge forbruker. Inkassosaksbehandleren mener at unge bør lære om personlig økonomi hjemme fra foreldre i tillegg til på skolen. Denne informanten (I) har inntrykk av at det er mange sløve foreldre der ute som tenker at når ungen er myndig så er de myndighetenes problem hvis de skulle få problemer. Informanten (I) presiserer at økonomisk adferd, betalingsmoral og økonomisk kunnskap adopteres gjennom påvirkning fra foreldre.

Informanten fra inkassobyrådet sa:

«Kanskje vi inkassofolk bør inn i skolen, jeg vet at det har blitt forsøkt andre plasser, at vi får komme inn på videregående skole og snakke om personlig økonomi, konsekvens av å få inkassosak eller betalingsanmerkning.»

Gjeldsrådgiverne i det offentlige (O2 og O1) holder på med et prosjekt i kommunen der de skal inn i ungdomsskolen og snakke med elevene om privat økonomi. De skal inn i 9. og 10. klasse og skal ha et undervisningsopplegg for dem. Dette med tanke på at mange snart skal konfirmeres og ofte får mye penger i gave. De ønsker å lære dem litt om hvor viktig det er å spare og forberede dem på fremtiden når de skal flytte ut fra foreldrene og etablere seg selv.

Alle gjeldsrådgiverne, samt inkassosaksbehandleren mener at personlig økonomi bør være et eget fag i skolen, det kommer blant annet frem i dette utsagnet fra en gjeldsrådgiver i det private (P1):

«Privat økonomi i skolen bør absolutt innføres, det burde ikke være en diskusjon.»

Ifølge den samme private gjeldsrådgiveren (P1) skjer utviklingen av konsekvenstenkning i løpet av den aktuelle aldersgruppen. Det er ikke før de er rundt 25 år at de har fullt utviklet konsekvenstenkning. Det skjer mye i livet fra man er 18 til 25 år med tanke på modning og

konsekvenstenkning. Informanten som er gjeldsrådgiver i det offentlige (O2) mener at økonomisk kunnskap henger sammen med evnen til å se konsekvensene av valgene de tar, noe som kommer frem her:

«De unge voksne jeg møter mest er personer med stram økonomi som ofte har tatt opp en eller to kreditter som de aldri blir kvitt. De kan kanskje bare betale 500 kr i måneden, mens lånebeløpet forrenter seg med 350kr. Når jeg da viser dem regnestykket og hvor mye de betaler i renter så angrer de seg litt og sier at de ikke tenkte på det da de tok opp lånet.»

Dette bekreftes av gjeldsrådgiveren i privat firma (P1) som også nevner at flere unge forbrukere ikke har kunnskap til å ta smarte valg og ikke har kunnskap til å sette opp budsjett. Informanten (P1) ser at flere unge forbrukere disponerer inntekten feil ved at de først kjøper det de vil ha og trenger når lønningen kommer, mens resten går til regninger. Det burde vært omvendt, men på grunn av manglende økonomisk kunnskap om budsjett og hva det faktisk koster å leve, disponeres ofte inntekten slik. Kommentaren fra informanten (P1) lyder følgende:

«Forbrukere som får inntekt tror at pengene rekker lenger enn det de gjør, dette er ofte fordi de ikke har en kunnskap som tilsier at de vet hva pengene faktisk går til.»

I tillegg til bedre opplæring i skole og hjemme av foreldrene ble det diskutert hvilke andre tiltak staten og finansinstitusjonene kan gjøre. Hjemmesider som skyldpenger.no og Forbrukerombudets facebook-side ulurt som er rettet mot å opplyse unge mennesker er for lite profilerte. Inkassosaksbehandleren mente at det bør være målrettet reklame mot unge forbrukere og foreldre om for eksempel hvordan de skal unngå å havne i kredittfellen.

4.4.1 Oppsummering finansiell kunnskap

I forhold til spørsmålet om den økonomiske kunnskapen til de unge forbrukerne er det bred enighet blant informantene at den oppleves som svært lav. Flere av de forbrukerne som har økonomiske problemer og får hjelp til økonomien anses å ha lite kunnskap både knyttet til de økonomiske valgene som førte dem til situasjonen de er i og lite kunnskap om hvordan de kan ordne opp i økonomien igjen. Det er også enighet blant alle informantene at det bør gjøres tiltak for å bedre den økonomiske kunnskapen til forbrukerne. Undervisning i skolen er et alternativ som alle informantene deler samme oppfatning om, nemlig at det bør innføres så fort som mulig. I tillegg nevnes det at hjelpesider som Forbrukerombudets facebook-side ulurt og skyldpenger.no bør reklameres mer for.

4.5 Likheter og ulikheter ved unge voksne og eldre aldersgrupper

Avsluttende spørsmål under intervjuene var hvorvidt informantene merker noen ulikheter eller likheter mellom de unge voksne og de eldre forbrukerne. Angående det å søke profesjonell hjelp mener flere av informantene at terskelen for å få hjelp er noe lavere. Det kommer frem i dette utsagnet fra en privat gjeldsrådgiver (P1):

«De eldre har tidligere vært i jobb og kanskje blitt syke eller andre ting har skjedd slik at de ikke lenger klarer å håndtere den økonomiske situasjonen. Det er ofte større konsekvenser når man er eldre og det kan påvirke andre enn seg selv, som for eksempel ektefelle eller barn.»

I tillegg opplever alle gjeldsrådgiverne at de eldre forbrukerne ofte har levd med den vanskelige gjeldssituasjonen over lengre tid og søker hjelp fordi de ikke klarer å få regnestykket til å gå opp.

Andre ulikheter mellom unge voksne og de eldre er ofte størrelsen på de økonomiske gjeldskravene. Dette kommer frem under intervjuet med den ene offentlige gjeldsrådgiveren (O2):

«De unge har ofte mindre krav som vokser seg store mens de eldre heller tar opp større forbrukslån for å dra på ferie eller finansiere andre dyre ting.»

Når det gjelder de ulike forklaringene til opptak av usikret kreditt mener flere av informantene at det er likheter når det gjelder sosiologiske faktorer. Det sies at en grad av sosial sammenligning og ønske om å sammenligne seg med andre vil alltid være der. Derimot vurderes det som en mindre viktig årsak hos de eldre enn hos de yngre forbrukerne. Situasjonsfaktorer som sykdom, skilsmisse og arbeidsledighet vurderes av flere informanter som mer aktuelle årsaker til opptak av kreditt og betalingsproblemer hos de eldre enn hos de unge voksne. Skilsmisse er en av årsakene som oppleves hyppigere som både årsak til opptak av kreditt og til betalingsproblemer. Det kommer frem under intervjuet med den ene private rådgiveren (P2) hvorfor dette er en hyppigere årsak hos de eldre:

«Jeg mener å ha lest et sted at gjennomsnittsalderen der personer skiller seg er mellom 35 og 40 år. Jeg har ikke opplevd å hjulpet noen unge som har tatt opp mye usikret kreditt eller har økonomiske problemer på grunn av skilsmisse.»

Sykdom og nedsatt inntekt som følge av sykdom eller ulykker er også noe som oppleves av flere informanter som en større årsak til økonomiske vanskeligheter hos de eldre. Det er

tilfeller der også unge voksne har økonomiske problemer på grunn av disse situasjonsfaktorene, men det opptrer sjeldent ifølge en privat rådgiver (P2). Den ene offentlige rådgiveren (O2) gir et eksempel på hvorfor disse situasjonsfaktorene kan være sterkere:

«De eldre har ofte flere og større faste utgifter som lån og andre forpliktelser. I tillegg har mange lagt et høyt grunnlag for hvor mye de bruker i måneden. Ved eventuell nedgang i lønn tror jeg det er vanskeligere for dem å omstille seg til å bruke mindre penger, enn det er for de yngre som ofte har et strammere budsjett og mindre inntekt å bruke fra før.»

Psykologiske forklaringer på opptak av usikret gjeld som holdninger, tidsperspektiv og selvkontroll oppleves ikke som signifikant forskjellige hos unge voksne og eldre av informantene. Det presiseres av den ene offentlige rådgiveren (O1) at:

«Holdninger til kreditt, tidsperspektiv og selvkontroll tror jeg er like dårlige hos de fleste personene med betalingsproblemer, uansett alder»

Økonomisk kunnskap oppleves av informantene som noe bedre hos de eldre enn hos de unge forbrukerne. De har ofte lært seg privat økonomi gjennom erfaring og egenlæring. Selv om det nevnes at de eldre har bedre økonomisk kunnskap enn de yngre er det fremdeles mange som ikke har god nok kunnskap. Gjeldsrådgiveren i privat firma (P1) nevner at foreldre er rollemodeller og skal lære barna sine om privat økonomi, dette belyses videre i utsagnet:

«Hvis foreldre har en kaotisk økonomisk situasjon, hvordan skal man da lære de unge hvordan å håndtere økonomi? Sosialt er det mange familier som bruker pengene feil. Foreldre er rollemodeller men kan ikke lære fra seg forskjellen på effektiv og nominell rente hvis de selv ikke vet det. Det går mye på kunnskap.»

Dette bekreftes av inkassosaksbehandleren som mener at mange foreldre må ta et større ansvar ved opplæring av privat økonomi til unge.

«De må selv lære det, slik at de kan lære det videre til sine barn,» presiserer informanten (I).

4.6 Oppsummering av funn

	Hva tror du er årsaken til økning i antall betalingsanmerkninger hos unge voksne?	Hva kjennetegner unge voksne som får betalingsproblemer?	Hva mener du er dominerende årsak til opptak av usikret kreditt?	Hva mener du bør gjøres for å unngå at flere unge voksne får økonomiske problemer grunnet usikret kreditt?
O1	Uvitenhet fra forbrukers side og at de handler over evne.	Gutter som enten er i arbeid, lærling eller mellom arbeid.	Lite økonomisk kunnskap sammen med dårlige holdninger.	Privat økonomi som eget fag i skole.
O2	Materialistisk samfunn og lite fokus på økonomisk kunnskap.	De er ofte i læretid eller praksis, flest gutter.	Manglende kunnskap og uvitenhet.	Øke kunnskapen ved undervisning i skole.
I	Aggressiv markedsføring og at det er enkelt å få usikret kreditt.	Unge gutter som er ute i arbeid med middels til lav inntekt.	Lite kunnskap.	Personlig økonomi inn i grunnskole og videregående skole samt opplyse bedre om hjelp til selvhjelp sider på internett.
P1	Lite kunnskap og at man blir eksponert for mye reklame.	Gutter som går på trygd eller ikke har fått praksisplass	For lite økonomisk kunnskap.	Privat økonomi som eget fag i grunnskole og videregående.
P2	Økt tilgjengelighet på usikret kreditt.	Ofte mellom jobber eller i et yrkesfaglig arbeid.	Lite kunnskap relatert til privat-økonomi.	Undervisning i skole ved hjelp av enkle råd og veiledning.

5. Avslutning

I denne delen vil funnene fra undersøkelsen bli drøftet for å besvare problemstillingen. Deretter vil det bli trukket konklusjoner basert på drøfting og samtidig vurderes ulike implikasjoner som kan svekke validiteten i utredningen. Kapittelet avsluttes med forslag til videre forskning.

5.1 Drøfting av funn

Formålet med denne utredningen var å undersøke hvilke forklaringsfaktorer ekspertene mener ligger bak unge voksnes opptak av usikret kreditt som fører til gjeldsproblemer. I denne delen vil funnene presentert i foregående kapittel bli drøftet opp mot teori og forskningsspørsmålene for å besvare problemstillingen på best mulig måte. Problemstillingen tidligere utarbeidet var:

«Hvorfor har mange unge voksne mellom 18 og 25 år betalingsvansker, og hvilke faktorer mener ekspertene er underliggende årsaker til opptak av usikret kreditt og betalingsvanskene som følger?»

For å svare på problemstillingen ble det utredet ytterligere forskningsspørsmål for å konkretisere spørsmål stilt i problemstillingen. Det ble undersøkt hvilke årsaker som ligger bak bruk av usikret kreditt som fører til økonomiske vanskeligheter hos unge voksne og hvilken årsak som er dominerende for den aktuelle aldersgruppen. I tillegg var det ønskelig å finne likhetstrekk og ulikheter mellom unge voksne og de eldre forbrukerne når det gjelder årsaker til å bruke usikret kreditt.

De empiriske funnene innsamlet av ekspertene viser at det ikke er mange unge voksne med betalingsproblemer som søker profesjonell hjelp. Dette mener flere av ekspertene henger sammen med at mange av de unge voksne får økonomisk støtte og hjelp fra foreldre. Brusdal (2013) avdekker i sin undersøkelse om unge voksne og personlig økonomi, at det er svært vanlig å få hjelp av foreldre. Det kommer frem at løsningen på betalingsproblemer til unge voksne med tilbakevendende betalingsproblemer og de som har opplevd det en sjelden gang er økonomisk hjelp fra foreldre. Noen av forbrukerne med tilbakevendende betalingsproblemer løste dette ved å ta opp ytterligere lån eller forbrukslån. Ifølge ekspertene mener de at de unge voksne i den gruppen som søker hjelp ofte er gutter med yrkesfaglig utdanning som er i arbeid, trygdet eller mellom arbeid. Dette støttes av blant annet tidligere forskning der de yrkesaktive og de som er på trygd eller hjemmeværende skylder mest på kredittkortet, i forhold til studenter (Brusdal, 2013). Denne undersøkelsen viser også at det er flest forbrukere på trygd eller hjemmeværende som har tilbakevendende betalingsproblemer.

For å svare på problemstillingen er det essensielt å vurdere de ulike forklaringene til opptak av usikret kreditt. Gjeldsproblemene til aldersgruppen unge voksne oppstår ofte av usikret kreditt som forbrukslån, kredittkort og kjøp på avbetaling. Kjøp på avbetaling kan også regnes for å være ettersendte regninger på forbruk, som for eksempel strøm eller mobilbruk.

Da ekspertene ble spurt om de opplever at betalingsproblemene til forbrukerne kan skyldes situasjonsfaktorer som samlivsbrudd, rus, ulykker eller sykdom var det noe ulike svar.

Påvirkningen av de ulike situasjonsfaktorene som kan føre til opptak av usikret kreditt og påfølgende økonomiske problemer for unge voksne oppleves som minimal av ekspertene.

Innenfor denne aldersgruppen mener flere eksperter at situasjonsfaktorer som samlivsbrudd, ulykker og sykdom ikke forekommer ofte. Noen unntak er det ifølge gjeldsrådgiverne, men generelt oppleves det som hyppigere årsaker til opptak av usikret kreditt hos de eldre aldersgruppene.

Psykologiske faktorer som forbrukernes holdninger, kontrollplassering, selvkontroll og tidsperspektiv ble vurdert av ekspertene under intervjuene. Det kommer frem at holdningene til de unge voksne oppfattes som positive til kreditt og at holdningene generelt til personlig økonomi ofte er dårlige. Noen av gjeldsrådgiverne opplever at det er en del forbrukere som rett og slett ikke bryr seg, og som har holdningen at alt ordner seg til slutt. Dette bekreftes blant annet av undersøkelsen til Pattarin & Cosma (2012), der de konkluderte at forbrukere med positive holdninger til kreditt fører til hyppigere bruk av kredittkort og høyere opptak av lån. Samtidig er det flere forskere som ikke har funnet noen sammenheng mellom holdninger og gjeld så det er en faktor som kan variere noe i de ulike undersøkelsene (Norvilitis et al., 2003; Lea et al. 1995). I denne undersøkelsen mener informantene at forbrukernes holdninger til bruk av usikret kreditt ofte er positive fordi samfunnet er bygd opp slik at unge forbrukere tror de kan få hjelp uansett og at alt ordner seg til slutt.

«Locus of control» hos en forbruker viser til hvorvidt den personen skylder på noen andre enn seg selv for hendelser som oppstår i livet. I denne undersøkelsen kunne ikke ekspertene si noe om forbrukernes generelle kontrollplassering i hverdagen, kun knyttet til gjeldsrelatert atferd. Gjeldsrådgiverne treffer forbrukeren i en situasjon der gjeldsproblemene ofte har gått så langt at de ikke klarer å håndtere det selv. Flere gjeldsrådgivere nevner at forbrukerne ofte legger seg helt flate og sier at det er deres egen feil at de havnet i de økonomiske problemene. En av de offentlige gjeldsrådgiverne nevner noen forbrukere som mente at det ikke var deres feil at de havnet i økonomiske problemer, men heller skylte heller på andre. Generelt sett opplever

både gjeldsrådgiverne og inkassosaksbehandleren at forbrukerne som har problemer med kreditorer innser at det er deres egen feil og at de selv har tatt de valgene som førte til deres nåværende situasjon. Kontrollplassering har i tidligere undersøkelser vært knyttet til forbrukerens kredittgjeld. Livingstone & Lunt (1992) fant i sin undersøkelse en sammenheng mellom ekstern kontrollplassering og høy kredittkortgjeld. En av grunnene til at denne utredningen ikke gir lignende resultat kan være fordi ekspertene ikke kjenner forbrukeren så godt, og det kan være vanskelig å observere en persons kontrollplassering ut i fra samtaler. Hvis undersøkelsen i stedet hadde fokusert på spørreskjema avlagt av forbrukeren kan det være at resultatet angående kontrollplassering hadde vært i samsvar med tidligere undersøkelser. Samtidig er det også gjennomført undersøkelser der det ikke er funnet en sammenheng mellom kontrollplassering og mengde eller opptak av gjeld (Lea et.al 1995; Norvilitis et al. 2003), så resultatet av denne faktoren er likevel ikke overraskende.

Selvkontroll og evnen til å utsette egen tilfredsstillelse oppleves av ekspertene som varierende fra individ til individ, men at det er en stor andel unge voksne med økonomiske problemer som har lite selvkontroll ved opptak av kreditt. Det kommer frem under flere av intervjuene at på grunn av mye reklame og enkle løsninger ved for eksempel kjøp på avbetaling eller kredittkort, er det flere unge voksne som har lite selvkontroll ved bruk av usikret kreditt. Tidligere forskning støtter denne forklaringen til opptak av usikret kreditt. Livingstone & Lunt (1992) fant i sin undersøkelse at forbrukere med gjeld selv rapporterte manglende selvkontroll og evne til å utsette egen tilfredsstillelse. Ut ifra ekspertenes meninger og tidligere forskning kan det antas at selvkontroll og impuls kontroll kan relateres til opptak og kreditt og påfølgende betalingsproblemer.

Tidsperspektivet til forbrukerne med gjeld som skyldes usikret kreditt oppleves av ekspertene som nåtidsorientert. Forbrukerne som tar opp usikret kreditt og får påfølgende betalingsproblemer lever ofte i nuet og kjøper seg ofte det de vil ha, når de vil ha det, blir det sagt under et av intervjuene. Det kommer også frem av analysen at de nåtidsorienterte forbrukerne ikke tenker på videre konsekvenser og at gjennomføringen av deres handlinger ofte påvirker kun dem selv. Tidligere forskning har funnet en sterk sammenheng mellom kort tidsperspektiv, altså nåtidsorientert, og impuls kjøp. Impuls kjøp er deretter direkte assosiert med bruk av kredittkort og kredittkortgjeld (Norum, 2008). Den tidligere forskningen samsvarer med resultatene fra denne undersøkelsen angående tidsperspektivet til forbrukeren.

Sosiologiske forklaringer på opptak av usikret kreditt blant unge voksne kan være å opprettholde eller forbedre sosial status og sosial sammenligning. Informantene mener at de fleste forbrukerne som bruker usikret kreditt og får kredittgjeld har en sterkere tendens til å sammenligne seg med andre og streve etter å opprettholde status i forhold til bekjente. Forbrukerne ønsker ikke å bli utelatt av det sosiale miljøet, der så og si alt koster. Lea et.al (1995) presiserer at forbrukere ofte bruker mer enn de har dersom de sammenligner seg med andre som har høyere økonomiske resurser enn seg selv. Det samsvarer med resultatene vist til i rapporten til Livingstone & Lunt (1992), der gjeldssituasjonen for de forbrukerne som sammenligner seg med andre er høyere enn for dem som ikke sammenligner seg med andre. Resultatene angående sosiologiske forklaringer støtter tidligere forskning om at de forbrukerne med høy kredittgjeld og påfølgende betalingsproblemer har fokus på sosial status og sosial sammenligning med andre.

Forbrukernes økonomiske kunnskaper oppleves som svært dårlig både av gjeldsrådgiverne og inkassosaksbehandleren. Tidligere undersøkelser påpeker at økonomisk kunnskap er en av de sterkeste predikatorene til andel gjeld hos en forbruker (Norvilitis et.al, 2006). Forfatterne fant i sin undersøkelse blant college studenter at økonomisk kunnskap er direkte relatert til gjeld. Det kommer frem under intervjuene med ekspertene mener at flere forbrukere havner i økonomiske problemer fordi de ikke vet eller forstår kostnadene som kan være knyttet til usikret kreditt. Gjeldsrådgiverne opplever at det er veldig mange som ikke har kunnskap nok til å ta kloke valg når det gjelder usikret kreditt. Det kommer frem i løpet av intervjuene at økonomisk kunnskap er tett relatert til det å ikke forstå konsekvenser av å ta opp usikret kreditt eller å ikke betale tilbake lån. Dette samsvarer med tidligere forskning der kunnskapen til unge forbrukere som bruker kredittkort har blitt testet. Lachance et al. (2006) gjennomførte en undersøkelse på unge voksne under 30 år i Canada og fant ut at basiskunnskapen til forbrukerne var svært dårlige. Forfatterne viser til at den dårlige kunnskapen hos forbrukerne også er en indikasjon på at de ignorerer fremtidige konsekvenser ved opptak av kredittgjeld, samtidig som de har manglende evne til å vurdere senere påvirkning.

Dominerende årsak til opptak av usikret kreditt som fører til økonomiske problemer er ifølge ekspertene intervjuet i denne utredningen økonomisk kunnskap. De forbrukerne som har betalingsproblemer viser en dårlig kunnskap knyttet til økonomiske valg rundt bruken av usikret kreditt. I tillegg opplyser informantene av andre kjennetegn på unge forbrukere med

betalingsproblemer grunnet usikret kreditt er lav inntekt og lav utdanning. Dette støttes av tidligere forskning blant annet i undersøkelsen gjennomført av Lea et al. (1995) der de personene som hadde høy forbruksgjeld ofte hadde lav inntekt, jobbet deltid eller var arbeidsledig.

Ved sammenligning av unge voksne og eldre kommer det frem i empiriske funn at det er flere eldre, ofte over 30 år som søker profesjonell hjelp. Det argumenteres med at aldersgruppen over 30 år ofte har levd med økonomiske problemer lenge og til slutt ikke orker mer. Dette kan også være en forklaring til hvorfor det ikke er mange unge voksne som søker hjelp, fordi de ikke har levd med problemene lenge nok. Det er ikke funnet tidligere forskning som sammenligner årsakene til opptak av usikret kreditt mellom unge voksne og eldre. Statistikk som er utbedret av Finanstilsynet (2014) viser derimot at eldre aldersgrupper har mer forbrukslån, og mindre mislighold, mens de yngre forbrukerne har mindre forbrukslån og høyere mislighold, sett i forhold til totalt lån. I de empiriske funnene avdekkes det at størrelsen på gjelden til de ulike aldersgruppene ofte er forskjellig. Mens de unge voksne ofte har mindre utestående krav, tar de eldre oftere opp høyere forbruksgjeld. Dette støttes av tidligere forskning der Draut & Silva (2004) blant annet vurderte to ulike aldersgrupper, 18-24 år og 25-34 år. I den undersøkelsen kommer det frem at den eldste aldersgruppen har gjennomsnittlig mer kredittgjeld enn den yngre aldersgruppen.

Situasjonsfaktorene som skilsmisse, nedsatt lønn på grunn av sykdom eller ulykker, eller arbeidsledighet oppleves av ekspertene som hyppigere årsaker til opptak av kreditt hos de eldre aldersgruppene enn hos de yngre.

Det kommer frem av empiriske funn at økonomisk kunnskap oppleves som noe bedre hos de eldre forbrukerne, sammenlignet med de unge voksne. Dette støttes i OECD sin rapport der det avdekkes at personer mellom 30 og 60 år ofte har mest økonomisk kunnskap (Atkinson & Messy, 2012). Under intervjuene diskuteres det også at dersom ikke de voksne har nok økonomisk kunnskap, bør det gjøres grep for å forbedre denne. Dette fordi de er rollemodeller for sine barn, og bør lære dem essensiell personlig økonomi.

5.2 Konklusjon

Unge voksne er i et stadium i livet der økonomiske problemer kan ha store konsekvenser for framtidsutsiktene hos den enkelte. Denne utredningen har forsøkt å belyse hvilke årsaker som ligger bak de økonomiske problemene som ofte er knyttet til opptak av usikret kreditt.

Etter å ha fullført denne undersøkelsen er det vanskelig å gi et fullstendig bilde av forbrukeren og deres årsaker til å bruke usikret kreditt. Det er blant annet fordi det ikke er så mange unge forbrukere som søker profesjonell hjelp. Derfor har ikke ekspertene et like godt grunnlag for vurdering av den unge forbrukeren i forhold til de eldre som hyppigere søker hjelp. Likevel er det samsvar mellom mange av årsakene vurdert i denne undersøkelsen og de som er funnet i tidligere forskning. I tillegg bør det nevnes her at antall informanter er noe lavt delvis på grunn av liten respons fra de som ble forsøkt kontaktet, og delvis på grunn av begrenset tid til undersøkelsen.

Analysen avdekker flere mulige årsaker til unge voksnes opptak av usikret kreditt som kan føre til betalingsproblemer. Ekspertene mener at den viktigste forklaringen på forbrukernes opptak og bruk av usikret kreditt er manglende økonomisk kunnskap. I tillegg er selvkontroll, nåtidsorientert tidsperspektiv, fokus på sosial status og sosial sammenligning årsaker som forklarer bruk av kreditt som fører til betalingsproblemer. I tillegg avdekkes det at de forbrukerne som er mest utsatt for å få økonomiske problemer grunnet usikret kreditt ofte er gutter, har lav inntekt, lav utdanning, er arbeidsledig eller går på trygd.

Analysen av empiriske funn avdekker at økonomisk kunnskap er den mest dominerende årsaken til opptak av gjeld og påfølgende økonomiske problemer. Forbrukernes økonomiske kunnskap oppleves av informantene å være svært lav slik at forbrukerne ikke vet hvilke konsekvenser det kan komme av å ha usikret gjeld. For å forebygge økning i antall unge med betalingsvansker er det enighet blant alle informantene at privat økonomi bør bli et eget fag i grunnskole og videregående skole. I tillegg nevnes det også at flere foreldre bør ta et større ansvar ved å lære dem privat økonomi. Hvis de ikke innehar den kunnskapen bør også de få undervisning eller opplysningsbrosjyrer slik at de bedre kan hjelpe de unge voksne.

Når det gjelder forskjellene mellom unge voksne og de eldre kan det konkluderes med at de yngre har mindre kunnskap og sannsynligheten for å få betalingsproblemer etter opptak av usikret kreditt er derfor høyere. I tillegg er det ifølge ekspertene mindre sannsynlig at årsakene knyttet til situasjonsfaktorer er til stede hos de unge i forhold til de eldre.

For å gi et best mulig svar på problemstillingen må det i tillegg til punktene nevnt over, presiseres at markedsføringen av kreditt og de enkle prosedyrene for å søke om kreditt gjør det for mange fristende og enkelt å bruke usikret kreditt. Kredittkort er den mest anvendte formen for forbrukslån og hvis en forbruker først har fått innvilget en kreditt på kortet, er det enkelt å bruke dette uten å tenke over konsekvensene som kan medfølge. Det at usikret kreditt har blitt så tilgjengelig og ikke minst synlig, vurderes også som en faktor som bidrar til økte betalingsanmerkninger hos unge forbrukere.

5.3 Implikasjoner og forslag til videre forskning

Videre forskning på dette området bør absolutt prioriteres. Ved å få et reelt bilde av virkeligheten vil man få implikasjoner på hvilke tiltak man kan gjennomføre for å dempe utviklingen av betalingsanmerkninger, inkassosaker og generelle økonomiske problemer som skyldes opptak av usikret kreditt. Resultatene fra undersøkelsen viser at det er grunn til bekymring for unge voksnes betalingsproblemer og spesielt den økonomiske kunnskapen deres.

Myndighetene deler noe av ansvaret for opplæring av privat økonomi sammen med foreldre. Resultatene fra denne utredningen gir indikasjon på at økonomisk kunnskap er et viktig tema, og bør derfor implementeres i skoleplanen og bli et eget fag i grunnskole og videregående skole. Voksenopplæring og andre kurs i privat økonomi bør også være et fokus slik at de unge voksne som allerede har økonomiske problemer kan unngå å bli gjengangere. I tillegg bør myndighetene regulere mer og bli strengere ved vurdering av finansinstitusjonenes markedsføring. Tiltak som å oppgi totalbeløpet ved et gitt eksempel er allerede innført, men det er fremdeles flere begrensninger som kan settes for finansieringsinstitusjonene. Dette kan være å innføre en øvre grense for hvor høy den effektive renten kan være. Innføring av et gjeldsregister for usikret gjeld, der alle forbrukslån og kredittkortgjeld blir registrert på forbrukeren, vil også være et tiltak som kan bidra til å minske betalingsproblemer. Dette kan også hjelpe finansieringsinstitusjonene til å vurdere hver enkelt lånesøknad på et bedre grunnlag.

Det finansinstitusjonene kan lære av denne utredningen er å være mer aktsomme og oppmerksomme på de personlige egenskapene til forbrukerne. For spesielt unge forbrukere bør finansieringsinstitusjonene assistere bedre slik at forbrukeren har bedre sjanse til å tilbakebetale. Den økonomiske kunnskapen hos de unge forbrukerne med usikret gjeld er ofte

lav og finansieringsinstitusjonene bør derfor se på utlånspraksisen og vurdere hvorvidt alt i kontrakten er forståelig for kunden. Finansinstitusjonene kan bruke frarådning og avslag på lånesøknad oftere, selv om det gjelder små beløp. Kredittvurderingen til finansieringsinstitusjonene bør være enda grundigere slik at det ikke blir gitt kredittkort, avbetaling eller andre forbrukslån til de forbrukerne som ikke klarer å håndtere det.

Forslag til videre forskning er å gjennomføres en grundigere studie med lignende utvalg, altså eksperter og profesjonelle aktører som opplever forbrukeren gjennom rådgivning. Utvalget av informanter bør være større enn i denne utredningen, slik at man kan få frem flere synspunkter fra ekspertene om forbrukernes tendenser til bruk av usikret kreditt. Ved å intervju flere informanter kunne man fått frem et tydeligere mønster på forbrukernes handlingsmønster og tenkemåte både med tanke på opptak, bruk og tilbakebetaling av usikret kreditt.

I tillegg bør det gjennomføres flere spørreundersøkelser på forbrukerne for å avdekke om det er andre tiltak enn undervisning av privatøkonomi i skolen som kan bidra til å minske økonomiske problemer hos unge voksne. Det hadde også vært interessant å undersøke nærmere på de 28 315 personene under 26 år som har betalingsanmerkninger i dag. Hvor mange av dem har økonomiske problemer senere i livet og hvilke følger gir dette for dem? Dette er interessant å forske videre på fordi man bør kartlegge hvorvidt forbrukerne blir gjengangere og fortsetter å få betalingsanmerkninger over flere år. Er det slik at hvis man har økonomiske problemer som ung voksen, så vil man med større sannsynlighet også ha økonomiske vanskeligheter som voksen?

Litteraturliste

- Arnett, J.J. (2004) *Emerging adulthood: The winding road from late teens through the twenties*. New York: Oxford University Press.
- Atkinson, A., McKay, S., Collard, S. & Kempson, E. (2007). Levels of Financial Capability in the UK. *Public Money & Management*. 27 (1), 29-36.
- Atkinson, A. & Messy, F. (2012). Measuring Financial Literacy: Results of the OECD/International Network on Financial Education (INFE) Pilot Study. *OECD Working Papers on Finance, Insurance and Private Pensions*, no 15. OECD Publishing.
- Balmer, N, Pleasence, P, Buck, A & Walker, H.C. (2006). Worried Sick: The Experience of Debt Problems and their Relationship with Health, Illness and Disability. *Social Policy and Society*. 5 (1), 39-51.
- Berg, L. (2011). Tror det er lønnsomt, men sjekker ikke pris. *Prosjektnotat nr.5-2011*. Oslo: SIFO.
- Bernthal, M.J., Crockett, D. & Rose, R.L. (2005). Credit cards as lifestyle facilitators. *Journal of Consumer research*. 32 (1), 130-145.
- Blaker, M. (2012, 12.04). Facebook innstillingen du må sjekke. *Teknofil*. Hentet 03.03.14 fra <http://www.teknofil.no/artikler/facebook-innstillingen-du-em-ma-em-sjekke/108314>
- Brusdal, R. (2013). Unge voksne og personlig økonomi. *Oppdragsrapport 4-2013*. Oslo: SIFO.
- Brusdal, R. & Berg, L. (2011). Unge voksne og lånefinansiert forbruk. *Oppdragsrapport 4-2011*. Oslo: SIFO.
- Brown, S., Taylor, K., & Price, S.W. (2005). Debt and distress: Evaluating the psychological cost of credit. *Journal of Economic Psychology*, 26 (2005), 642-663.
- Dahl, G.A & Vatne, B.H. (2012). *Dekomponering av gjeldsveksten*. Norges Bank nr. 12, 2012. Hentet fra: http://www.norges-bank.no/pages/91719/Aktuell_kommentar_2012_12.pdf
- Destin, M. & Oyserman, D. (2009). From assets to school outcomes: How finances shape children's perceived possibilities and intentions. *Psychological Science*, 20, 414-418.

Duesenberry, J. S. (1949). *Income, saving and the theory of consumer behavior*. Cambridge, Massachusetts: Harvard University Press.

Draut, T. & Silva, J. (2004). *Generation Broke*. Briefing Paper. New York: Demos.

Experian (2014). Pressemelding: Over 1 million betalingsanmerkninger registrert i Norge ved inngangen til 2014. Hentet 14.05.14 fra: <http://www.experian.no/presse/trends-bankru-norway-feb-2014.html>

Fan, J.X. (2000). Linking Consumer Debt and Consumer Expenditures: Do Borrowers Spend Money Differently? *Family and Consumer Sciences Research Journal*, 28(3), 358-401.

Festinger, L. (1954). A Theory of Social Comparison Processes. *Human Relations* 1954, 7: 117. Sage Publications. Hentet fra: <http://kslab.kaist.ac.kr/kse612/Festinger1954.pdf>

Finansavtaleloven (1999). Lov om finansavtaler og finansoppdrag (finansavtaleloven). Hentet fra: <http://lovdata.no/dokument/NL/lov/1999-06-25-46>

Finans Norge. (2011). *Kredittiltak uten effekt*. Hentet 21.03.2014, fra: <http://www.fno.no/Nyheter/2011/11/Kredittiltak-uten-effekt/>

Finansportalen. Verdt å vite om bankkort og kredittkort. Hentet 07.03.2014, fra: <https://www.finansportalen.no/Tips+og+råd/Bank/Kredittkort/verdt-å-vite-om-bank-og-kredittkort>

Finansportalen. Sparing. Hentet 10.03.2014, fra: <https://www.finansportalen.no/Tips+og+råd/Ord+og+begreper?key=1137647#S>

Finanstilsynet. (2013a). Finansielle utviklingstrekk. Oslo: Finanstilsynet. Hentet fra: http://www.finanstilsynet.no/Global/Venstremeny/Rapport/2013/Finansielle_utviklingstrekk_2013.pdf?epslanguage=no

Finanstilsynet. (2013b). Finansielt utsyn 2013. Oslo: Finanstilsynet. Hentet fra: http://www.finanstilsynet.no/Global/Venstremeny/Rapport/2013/Finansielt_utsyn_2013.pdf

Finanstilsynet. (2014). Finansielt utsyn 2014. Oslo: Finanstilsynet. Hentet fra: http://www.finanstilsynet.no/Global/Venstremeny/Rapport/2014/Finansielt_utsyn_2014.pdf?epslanguage=no

- Forbrukerombudet. (2011). *Unge voksne og betalingsproblemer*. Hentet fra:
http://www.forbrukerombudet.no/asset/4241/1/4241_1.pdf
- Forbrukerombudet. (2013). *Store mengder ulovlig kredittreklame*. Hentet 12.05.14 fra:
<http://www.forbrukerombudet.no/2013/11/store-mengder-ulovlig-kredittreklame>
- Forbrukerombudet. (2014). *Sjekk prisen før du handler på kreditt*. Hentet 08.05.14 fra:
<http://www.forbrukerombudet.no/2014/05/11043407.0>
- Forbrukerrådet. (2011). *Det håndgripelige gjort uforståelig*. Hentet fra:
<http://www.forbrukerradet.no/attachment/1129876/binary/7504>
- Frønes, I, & Brusdal, R. (2000). *På sporet av den nye tid*. Bergen: Fagbokforlaget
- Gulbrandsen, L. (2005). Kort vei – til lykke eller ruin? *NOVA Rapport*, 14.
- Jacobsen, D.I. (2005). *Hvordan gjennomføre undersøkelser? Innføring i samfunnsvitenskapelig metode*. Kristiansand: Høyskoleforlaget.
- Jensen, J. (2014). Frykten for den store boblen. Hentet fra:
<http://www.forbrukerradet.no/annet/blogg/finans/frykten-for-den-store-boblen>
- Johannessen, A., Kristoffersen, L., & Tufte, P.A. (2011). *Forskningsmetode for økonomisk-administrative fag*. Oslo: Abstrakt forlag.
- Johansen, H.E. (2011.25.10). Fire av ti vet ikke hva effektiv rente er. Hentet 25.03.2014, fra:
<http://www.sparebankforeningen.no/id/17595.0>
- Jusshjelpea. (2010. 03.05). Rus og gjeld. Hentet 14.05.2014 fra:
<http://www.virkelig.no/component/content/article/1-nyheter/138-rus-og-gjeld.html>
- Justis- og beredskapsdepartementet. (2007-2008). 3 Oversikt over kredittkjøpsloven og finansavtaleloven. Hentet 19.05.14 fra:
<http://www.regjeringen.no/nb/dep/jd/dok/regpubl/otprp/2007-2008/otprp-nr-22-2007-2008-/3.html?id=494629>
- Kamleitner, B., Hoelzl, E. & Kirchler, E. (2012). Credit Use: Psychological perspectives on a multifaceted phenomenon. *International Journal of Psychology*, 47 (1), 1-27.

Kamleitner, B., Hornung, B. & Kirchler, E. (2011). Over-indebtedness and the interplay of factual and mental money management: An interview study. *New Zealand Economic Papers*, 45:1-2, 139-160.

Kvale, S. & Brinkmann, S. (2009). *Det kvalitative forskningsintervjuet*. Oslo: Gyldendal Norsk Forlag AS.

Lachance, M.J., Beaudoin, P. & Robitaille J. (2006). Quebec young adults' use of and knowledge of credit. *International Journal of Consumer Studies*. 30 (4). 347-359.

Lea, S.E.G, Webley, P. & Walker, C.M. (1995). Psychological factors in consumer debt: Money management, economic socialization, and credit use. *Journal of Economic Psychology*. 16(1995), 681-701.

Legge, J. & Heyneys, A. (2009). Beyond reasonable debt: a background report on the indebtedness of New Zealand families. *Social Policy Journal of New Zealand*. 35, 27-42.

Lekve, M. (2013.15.05). En av tre studenter lever på krita. *Dine penger*. Hentet fra: <http://www.dinepenger.no/bruke/en-av-tre-studenter-lever-paa-krita/20334916>

Lindorff. *Betalingsanmerkning*. Hentet 04.03.14 fra: <https://www.lindorff.no/article/51985/8132-Betalingsanmerkning>

Livingstone, S.M. & Lunt, P.K. (1992). Predicting personal debt and debt repayment: Psychological, social and economic determinants. *Journal of economic Psychology*, 13(1), 111-134.

Ljoså, C.H. (2009). *Familieliv og sosialt liv blant skiftarbeidere*. Hentet 12.03.14 fra: <http://www.stami.no/familieliv-og-sosialt-liv-blant-skiftarbeidere>

Lusardi, A., Mitchell O.S., & Curto, V. (2010). Financial Literacy among the Young. *The Journal of Consumer Affairs*, 44 (2), 385-380.

NAF. *Fordeler og ulemper med leasing*. Hentet 27.05.14 fra: <https://www.naf.no/kjop-og-salg/kjope-bil/privatleasing/>

Njarga, B.B. (2013.05.12). SAS tilbyr flybilletter på avbetaling. *Din side*. Hentet 08.05.14 fra: <http://www.dinside.no/925423/sas-tilbyr-flybilletter-paa-avbetaling>

- Norges Bank. (2013). *Hvorfor er styringrenten så lav?* Hentet 24.03.2014, fra: <http://www.norges-bank.no/no/om/publisert/artikler-og-kronikker/styringsrenten/>
- Norum, P.S. (2008). The role of time preference and credit card usage in compulsive buying behavior. *International Journal of Consumer Studies*. 32 (2008). 269–275.
- Norvilitis, J.M., Osberg, T.M., Young, P., Merwin, M.M., Roehling, P.V. & Kamas, M.M.. (2006). Personality factors, money attitudes, financial knowledge, and credit-card debt in college students. *Journal of Applied Social Psychology*. 36(6), 1395-1413.
- Norvilitis, J.M., Szablicki, P.B. & Wilson S.D. (2003). Factors Influencing Level of Credit-Card Debt in College Students. *Journal of Applied Social Psychology*. 33(5). 935-497.
- NOU: 1. (2011) Bedre rustet mot finanskriser. Hentet fra: <http://www.regjeringen.no/nb/dep/fin/dok/nouer/2011/nou-2011-1/20/2.html?id=631371>
- NOU: 10 Fordelingsutvalget (2009). *Utvikling i kredittmarkedet*. Hentet fra <http://www.regjeringen.no/nb/dep/fin/dok/nouer/2009/nou-2009-10/24.html?id=568593>
- Pattarin, F. & Cosma, S. (2012). Psychological determinants of consumer credit: the role of attitudes. *Review of Behavioral Finance*, 4(2), 113-129.
- Picard, K. (2011.21.11). Trustbuddy- til å stole på? *Din side*. Hentet 08.05.14 fra: <http://www.dinside.no/883393/trustbuddy-til-aa-stole-paa>
- Poppe, C. (2005). Betalingsproblemer som sosialt fenomen. *Prosjektnotat nr.6-2005*. Hentet fra: http://www.sifo.no/files/file59245_prosjektnotat_2005-06web.pdf
- Poppe, C. (2012). Økonomisk utsatthet – Situasjonen for norske hushold 2011. (Vol.2). Oslo: SIFO.
- Ryen, A. (2002). *Det kvalitative intervjuet – Fra vitenskapsteori til feltarbeid*. Bergen: Fagbokforlaget.
- Selvig, E. (2010). *Kjøpsrett til studiebruk*. Oslo: Universitetsforlaget
- St. meld nr. 30 2011-2012 (2012). *Se meg! En helhetlig rusmiddelpolitikk*. Oslo: Det kongelige helse- og omsorgsdepartement. Hentet fra: <http://www.regjeringen.no/pages/37924944/PDFS/STM201120120030000DDDPDFS.pdf>

- Stranden, A.L. (2013, 05.02). Banker må slutte å pushe forbrukslån. *VG*. Hentet fra <http://www.dinepenger.no/regler/banker-maa-slutte-aa-pushe-forbrukslaan/20330998>
- Tan, A.K.G, Yen, S.T. & Loke, Y.J. (2011). Credit card holders, convenience users and revolvers: A tobit model with binary selection and ordinal treatment. *Journal of Applied Economics*. 14 (2) 225-255.
- Tangeland, T. (2014). Norske husholdningers økonomiske situasjon og betalingsproblemer i 2013. *Oppdragsrapport 4-2014*. Oslo: SIFO. Hentet fra: http://sifo.no/files/file79541_prosjektnotat_4-2014_web.pdf
- Trustbuddy. Hentet 08.05.14 fra: <https://trustbuddy.com/no/>
- Utdanningsnytt 20.08.2013. Får opplæring i personlig økonomi. Hentet 10.03.2014 fra: <http://www.utdanningsnytt.no/4/Meny-B/Grunnskole/Hverdagsliv/Far-opplaring-i-personlig-okonomi/>
- Wang, L., Lu, W. & Malhotra N.K. (2010). Demographics, attitude, personality and credit card features correlate with credit card debt: A view from China. *Journal of Economic Psychology*. 32, 179-193.
- Watson, J.J. (2003). The relationship of materialism to spending tendencies, saving, and debt. *Journal of Economic Psychology*, 24, 723-793.
- Webley, P. & Nyhus, E.K. (2001). *Life-cycle and dispositional routes into problem debt*. *British Journal of Psychology*. 92. 423-446.
- Wig, K. (2014.12.03). 28 000 under 26 år har betalingsanmerkning.*Dinepenger.no*. Hentet 14.03.14 fra: <http://www.dinepenger.no/spare/28-000-under-26-aar-har-betalingsanmerkninger/22803736>
- Zikmund, W. G, Babin, B. J., Carr, J. C., & Griffin, M. (2010). *Business Research Methods*. (Eight edition). South-Western, Cengage learning.
- Østerbø, K. (2010.23.07). Låner penger via Facebook. *Bergens Tidene*. Hentet 08.05.14 fra: http://www.bt.no/nyheter/okonomi/Laner-penger-via-Facebook-1779495.html#.U2ub6vl_uPs

Intervjuguide

1. Innledning

- Introduksjon av intervjuer og tema for masteroppgaven
- Hensikten med undersøkelsen er å få synspunkter fra eksperter (inkassosaksbehandlere og gjeldsrådgivere) på hvorfor såpass mange unge voksne har betalingsvansker.
- Informere om at lydopptak kun er til eget bruk
- Navn eller arbeidssted vil ikke bli nevnt i oppgaven.

2. Intervjuobjektet

- alder
- Utdanning og arbeidserfaring
- Hvor lenge har du jobbet med inkassosaker/gjeldsrådgivning?

3. Generelt om unge og betalingsvansker

- Nye tall viser at 28 315 personer under 26 år har betalingsanmerkning, er det bekymringsverdig etter din mening?
- Hva tror du kan være årsaken til at så mange personer under 26 år har betalingsanmerkninger?
- Hvilken type kreditt har unge voksne mest problemer med?
- Kan noen av problemene unge voksne har med kreditt knyttes til finansinstitusjonenes atferd?

4. Om forbrukeren som søker hjelp/har betalingsvansker

- Opplever dere mange unge voksne mellom 18 og 25 år som søker hjelp eller får inkassosaken sin behandlet?
- Egenskaper ved personene i denne gruppen som har betalingsvansker
 - o Er det størst pågang fra studenter eller de som er ute i arbeid?
 - o Er det flest jenter eller gutter som søker hjelp?
 - o Hvordan er inntektssituasjonen til de som har betalingsproblemer?

Situasjonsbestemte faktorer

- Tror du unge forbrukerne som har tatt opp usikret kreditt skyldes skilsmisse?
- Tror du unge forbrukere som har tatt opp usikret kreditt skyldes ulykker, sykdom eller rus?

Psykologiske faktorer

- Hvordan opplever du forbrukerens holdninger til kreditt?
Farlig, fristende, fornuftig.
- Merker du at forbrukeren ofte skylder på andre enn seg selv for betalingsproblemene de befinner seg i?
- Hvordan oppfatter du forbrukerens selvkontroll?
- Hvordan opplever du tidsperspektivet til de forbrukerne som har betalingsvansker?

Sosiologiske faktorer

- Tror du det er mange unge forbrukere som har betalingsvansker fordi de ønsker å øke eller opprettholde sosial status?
- Hvordan Sosial sammenligning

Økonomiske kunnskaper

- Hvordan opplever du de økonomiske kunnskapene til forbrukeren?
- Hva mener du bør gjøres for å øke de økonomiske kunnskapene til forbrukerne?
- Hvem mener du har ansvaret for å lære de unge voksne om privat økonomi?

Sammenligning mellom unge voksne og de som er eldre

- Hvilken årsak opptrer som dominerende til betalingsvansker blant de unge voksne?
- Er det likhetstrekk mellom årsakene til betalingsproblemer hos unge voksne og de som er eldre?