

KLIENTRAPPORT 2017

Den Sociale Retshjælps Fond (DSRF) har siden 2007 ydet gratis landsdækkende gældsrådgivning og juridisk rådgivning til borgere under indtægtsgrensen for fri proces herunder også socialt udsatte borgere og indsatte, som denne rapport omhandler. Rapporten vil forsøge at skabe et overblik over mønstre og tendenser blandt de 478 borgere, der afsluttede et gældssagsforløb hos DSRF i 2017.

Udgivet af: Innovationsafdelingen ved Den Sociale Retshjælps Fond
Udarbejdet af: Sebastian Jaenicke Løper (politisk konsulent)
Kan hentes på: socialeretshjaelp.dk
År: 2019



Den Sociale Retshjælps Fond
Gratis juridisk rådgivning og gældsrådgivning

*Klientrapporten
2017*

1 - Indholdsfortegnelse

| | |
|--|----|
| 1 - Indholdsfortegnelse..... | 1 |
| 2 - Indledning | 2 |
| 2.1 - Hvorfor denne rapport? | 2 |
| 2.2 - Rapporten kort..... | 3 |
| 3 - Metode..... | 3 |
| 3.1 - Målgruppen – De socialt udsatte | 4 |
| 3.2 - Bemærkninger og forbehold angående dataindsamlingen | 4 |
| 4 - Analyse | 5 |
| 3.1 - Offentlige kreditorer | 6 |
| 4.2 - Private kreditorer | 7 |
| 4.2.1 - Særligt angående hurtige, digitale forbrugslån (kviklån)..... | 9 |
| 4.2.2 - Særligt angående banker og virksomheder med banklicens..... | 9 |
| 4.2.3 - Særligt angående diverse forfaldne regninger, abonnementer og husleje/boligindskud | 9 |
| 4.2.4 - Antallet af gældsposter og størrelsen på gældsposterne til de private kreditorer | 10 |
| 4.4 - Opsummering..... | 11 |
| 5 - Diskussion..... | 12 |
| 6 - Konklusion og anbefalinger | 13 |
| Appendix A – Hvem er klienterne? | 15 |
| A1 - Om klienterne..... | 15 |
| A1-1 - Klienternes køn..... | 15 |
| A1-2 - Klienternes boligforhold | 15 |
| A1-3 - Klienternes alder..... | 16 |
| A1-4 - Klienternes beskæftigelsesforhold..... | 16 |
| A1-5 - Andre forhold | 17 |
| Litteraturliste..... | 18 |

2 - Indledning

Gældsrådgivningen hos Forbrugerrådet Tænk har ifølge en artikel i Jyllands-Posten d. 2. februar 2019 i løbet af det forgangne år ydet gældsrådgivning til flere end 2.340 borgere (Andersen 2019). I 2018 afsluttede Den Sociale Retshjælps Fond (DSRF) over 1760 registrerede gældsrådgivningssager i hele landet – og det er kun klienttallene for to af de elleve organisationer, der findes i Danmark (ECDN 2016: 20).

Foruden dem udbyder også kommuner og boligorganisationer gratis økonomi- og gældsrådgivning. På trods af, at der tilsyneladende er mange, der tilbyder en eller anden form for gældsrådgivning, er der stadig mange borgere med gældsproblemer, der ikke får tilstrækkelig hjælp til at kæmpe sig ud af gælden. En af årsagerne til dette er, at de fleste tilbud om gældsrådgivning er geografisk afgrænsede. Det betyder, at borgere, der bor uden for tilbuddenes radius, ikke har den samme mulighed for at modtage personlig hjælp og rådgivning som dem, der bor tæt på gældsrådgiverne.

2.1 - Hvorfor denne rapport?

Den Sociale Retshjælps Fond har gennem de sidste 12 år tilbudt gældsrådgivning til alle borgere samt økonomisk sagsbehandling til socialt udsatte, indsatte og borgere under indtægtsgrænsen for fri proces. Klientrapporten har det klare formål at bidrage med fakta til et område, der ofte tiltrækker offentlig debat, men hvor vidensgrundlaget hidtil har været sparsomt (Stamp 2016: 135). Med sine data om klienternes gæld og et overblik over, hvem disse klienter rent faktisk er, er rapporten med til at udfylde dette hul i vidensgrundlaget. Klientrapporten skaber således et overblik over mønstre og tendenser blandt de borgere med gældsproblemer, der opsøger vores hjælp, og besvarer blandt andet spørgsmål som: Hvor mange penge skylder borgerne? Hvem skylder borgerne penge til? Samt hvilke kreditorer er de største?

Dette er spørgsmål, som det er nødvendigt at kende svarene på, hvis man skal have en moden, uddybende og realistisk diskussion af især socialt udsatte borgers gæld og kreditorernes ansvar samt, hvordan man kan løse problemet med overgældsætning. Det er samfundets ansvar at reagere på og løse disse problemer. Hvis ikke vi løser dem, bliver det dyrt for samfundet, da det rammer os alle sammen. Hvis en gældsramt mister arbejdet og derved sin indkomst samt skal på kontanthjælp/dagpenge etc. og, hvis han/hun bliver syg af presset fra kreditorerne, så er det i sidste ende os andre, der betaler skat, som skal betale for det. Når der skal bruges flere penge på kontanthjælp, sagsbehandling, sygedagpenge mm., så er der alt andet lige færre penge, som kan bruges på vores fælles velfærd; dvs. færre penge til skoler, til læger, sygeplejesker, til hjemmehjælp og pædagoger. Det er altså vigtigt, at vi får løst dette problem, hvis der skal være velfærd til os alle sammen, herunder også til vores børn og børnebørn, fremover.

DSRF havde længe ønsket at lave en rapport på baggrund af sine klienter, hvor meningen var at skabe omtale omkring det store problem, der er med overgældsætning i Danmark og dermed sikre sig, at der på statsligt niveau ville blive taget hånd om problemet, bl.a. via en fast post på finansloven. DSRF blev samtidig kontaktet af 4Finance, der efter længere tids forhandling ønskede at vide, hvor mange penge de bur-

de betale til gratis gældsrådgivning baseret på en given procentsats. DSRF har derfor modtaget et økonomisk bidrag af 4Finance til udarbejdelsen af denne rapport.

2.2 - Rapporten kort

Rapporten viser, at bankerne og virksomheder med banklicens står for ca. 52 procent af gælden til de private kreditorer, som de borgere, der havde søgt hjælp hos Den Sociale Retshjælps Fond, havde. Ydermere viser rapporten, at bankerne og virksomheder med banklicens i 2017 stod for 81 procent af samtlige kviklån, som disse borgere havde optaget – bl.a. derfor mener vi, at bankerne og virksomheder med banklicens bør tage et medansvar. Derudover er det ikke kun bankerne, der bør tage et større ansvar. Rapporten viser også, at SKAT stod for knap 81 procent af disse borgeres gæld til de offentlige kreditorer, hvorfor vi selvfølgelig også mener, at der bør afsættes flere penge på finansloven til netop gratis og kvalificeret gældsrådgivning.

3 - Metode

De data, som analyseres i denne rapport, er indsamlet blandt DSRFs egne klienter. Der er tale om et udpluk på 478 klienter af det samlede antal klienter, som har søgt hjælp hos DSRF. Grunden til, at der er tale om et udpluk er fordi, at de medtagne klienter som minimum har fået lavet et gældsverblik, dvs. et overblik over deres kreditorer, antallet af gældsposter og størrelsen på disse gældsposter. Dette betyder, at der er tale om klienter, der har modtaget hjælp på enten trin 2 og 3 og ikke på trin 1, som ikke får udarbejdet et gældsverblik (DSRF 2019).

Trin 2 dækker over rådgivning, hvor gældsmanageren indhenter oplysninger om klienternes indtægter og kreditorer og hjælper klienten med at fastlægge en strategi, så klienten selv kan løse problemet. På trin 3 gør man det samme, bortset fra, at gældsmanageren aktivt tager håndtering af klientens sag og forhandler med klientens kreditorer (Ibid.). De 478 klienter har således fået styr på både deres gæld til de offentlige og de private kreditorer. Der er mange flere klienter, som har fået styr på kun det ene, men vi har valgt ikke at medtage dem i rapporten, da det vil kunne skævvride det billede, der rent faktisk gør sig gældende.

En gældspost udgør, uanset om denne er til samme virksomhed eller myndighed, et særskilt datapunkt. En gældspost kan for eksempel være et lån eller en ubetalt bøde. Har man således to parkeringsbøder til f.eks. Q-Park, vil disse bøder udgøre to separate gældsposter; dette gør sig også gældende, hvis man f.eks. har to fartbøder til Politiet.

Slutteligt er alle klientsagerne afsluttede, så vi kan være sikre på, at det førnævnte gældsverblik er endeligt og fyldestgørende. Grunden til, at det er disse klienter, der er medtaget i rapporten, er, at det kun er hos de afsluttede klienter, hvor der er det nødvendige data om gælden, gældsposterne og kreditorerne, som kan give et retvisende og fyldestgørende billede.

3.1 - Målgruppen – De socialt udsatte

Data i denne rapport stammer fra DSRFs egne klienter hvilket betyder, at samtlige klienter enten er socialt udsatte, indsatte på en af Kriminalforsorgens institutioner, eller har en indkomst, der gør, at de falder under indtægtsgrænsen for fri proces.

De 478 socialt udsatte borgere, som indgår i rapporten, er fordelt på 141 forskellige postnumre over hele landet: fra Jerup i Nordjylland til Padborg i Sønderjylland; fra Esbjerg i vest til Helsingør i øst; fra samtlige storbyer, både København, Aarhus, Ålborg og Odense samt utallige småbyer. Kort sagt kommer de fra hele landet.

Størstedelen (73 %) af klienterne er mænd, de bor som regel til leje i en almen bolig og langt størstedelen (72 %) er på offentlig forsørgelse. Kun 11 % af rapportens 478 klienter i 2017 havde et fuldtids-job. Ligeledes var størstedelen af klienterne enlige og uden hjemmeboende børn, hvilket bl.a. kan skyldes, at borgeren har været i en så svær livssituation, at der er mistet kontakt med børnene. Hvis du/l ønsker en mere detaljeret gennemgang af, hvem DSRFs klienter er, kan du/l læse mere om dette i ['Appendix A – Hvem er klienterne?'](#).

3.2 - Bemærkninger og forbehold angående dataindsamlingen

Der er flere tilfælde, hvor DSRF rådgivere har valgt at summere forpligtigelser til de offentlige instanser under én post. Der er derfor ikke tale om et retvisende billede, når antallet af offentlige kontra private forpligtigelser fastslås til det i rapporten nævnte antal. Det rigtige antal offentlige forpligtigelser skal derfor i realiteten vurderes til at være højere end det antal, som rapporten har fundet frem til. Hvor mange flere poster det reelt drejer sig om, er dog svært at konkludere, idet "gæld hos SKAT" kan dække over mange forskellige offentlige kreditorer: Herunder alt fra politibøder, parkeringsbøder og biblioteksbøder til for meget betalt boligsikring eller anden form for social ydelse. Dette skyldes bl.a., at f.eks. politibøder, der vurderes til ikke at kunne inddrives efter seks måneder, vil blive overladt til SKAT, hvorfor en gældspost, der er stiftet ved en offentlig kreditor, f.eks. kommunen, Udbetaling Danmark eller Politiet, i sidste ende vil blive sendt til inddrivelse hos gældsstyrelsen.

SKAT blev i 2017 opbrudt i ni mindre styrelser. Den ene heraf er gældsstyrelsen, hvis opgave det er blevet at opkræve borgernes gæld til det offentlige. Fordi disse data netop er fra 2017, vil de være blevet behandlet både i SKAT og i den nye gældsstyrelse. For nemheds skyld har vi derfor i indeværende rapport valgt at referere til begge styrelser under samme navn: SKAT.

Der skal ydermere tages højde for, at der vil være fejl i opgørelsen af den samlede gældsforpligtigelse for 2017, da nogle af de opgjorte data har indeholdt beregninger, som ikke er blevet videreført, hvorfor der står "referencer". Det har ikke været muligt at opspore de oprindelige data og beregninger igen, og disse data er derfor heller ikke medregnet. Der er derfor ligeledes sandsynlighed for, at også dette tal i realiteten er højere end det, som er angivet i indeværende rapport.

Rapporten har valgt at udelukke en analyse af hovedstolen. Dette valg er taget, da der ved offentlige kreditorer sjældent er en decideret hovedstol. Derudover er der flere kreditorer, hvor der ikke skelnes mellem hovedstol og resterende gæld, og der findes ligeledes kreditorer, hvor omfanget af hovedstolen ikke er blevet oplyst. Tallene for hovedstolen er opgjort i datasættet, men rapporten analyserer ikke yderligere herpå.

4 - Analyse

Rapportens **478 klienter havde i 2017 sammenlagt en gæld på ca. 256,9 mio. kroner**. Dette svarer til en gennemsnitlig gældsforpligtigelse på 539.746 kroner pr. person. For en "normal" person, der har optaget lån til både bil og bolig, lyder dette ikke af meget, men hvis man tager vores målgruppe, de socialt udsatte, i betragtning, er 539.746 kroner mange penge. Derudover er det vigtigt at have in mente, at klienterne heller ikke har nogen aktiver; de har ikke nogen bil, bolig eller anden dyrere ejendom, som de kan sælge for at afbetale deres gæld. Gælden fordeler sig på 4.371 forskellige gældsposter, hvilket vil sige, at hver klient i gennemsnit har 9,1 gældsposter.

Tabel 1 – Gældsforpligtigelse mellem offentlige og private kreditorer

| Kreditor fordeling | Gældsforpligtig- gelsessum kr. | Gælds forpligtigel- ses % | Antal Gældsposter stk. | Antal Gælds poster % | Gennemsnitlig forpligtigelse pr. post kr. |
|-----------------------|-----------------------------------|---------------------------------|------------------------------|----------------------------|---|
| Offentlige | 149.470.657 | 58,2 | 1.060 | 24,2 | 141.264 |
| Private | 107.493.579 | 41,8 | 3.311 | 75,8 | 32.466 |
| Total | 256.964.236 | 100 | 4.371 | 100 | N/A |

DSRFs klienter skylder ud fra vores beregninger ca. 149,5 mio. kroner til det offentlige. Dette svarer til 58,2 % af klienternes samlede gæld på 256,9 mio. kroner. Gælden til det offentlige er fordelt på 1060 forskellige gældsposter svarende til 24,2 % af det samlede antal gældsposter. Gældsposterne til det offentlige har en gennemsnitlig værdi på 141.264 kroner. Gælden til de private kreditorer er ca. 107,5 mio. kroner, hvilket svarer til 41,8 % af den samlede gæld på 256,9 mio. kroner. Denne gæld er fordelt på 3.311 gældsposter svarende til 75,8 % af det samlede antal gældsposter, hvilket giver en gennemsnitlig værdi på 32.466 kroner pr. gældspost.

I analysen vil vi først præsentere jer for borgernes gæld til de offentlige kreditorer, hvor analysen viser, at SKAT er den største af de offentlige kreditorer. Dernæst vil analysen give sig i kast med fordelingen af gælden til de private kreditorer, hvor det bl.a. påvises, at det er de sikrede og usikrede lån fra bankerne og virksomheder med banklicens, der står for størstedelen af borgernes gæld til de private kreditorer.

3.1 - Offentlige kreditorer

I dette afsnit vil vi gennemgå fordelingen af gældsposterne hos de offentlige kreditorer. De offentlige kreditorer er fordelt i kategorierne: (1) Udbetaling Danmark, (2) SKAT, (3) Kommuner, (4) Politi og (5) Øvrige offentlige, herunder bl.a. transport, SU, licens mm..

Tabel 2 - Fordeling af gæld til offentlige kreditorer

| Gældsfordeling | Gældsforpligtigelsessum | Andel | Antal | Antal | Gennemsnitlig |
|-----------------------|-------------------------|------------|-------------|------------|---------------------|
| Offentlige kreditorer | kr. | % | poster | poster % | gæld (afrundet) kr. |
| Udbetaling Danmark | 7.401.197 | 5 | 117 | 11,0 | 63.258 |
| SKAT | 120.621.898 | 80,7 | 352 | 33,2 | 342.676 |
| Kommuner | 3.918.241 | 2,6 | 270 | 25,5 | 14.512 |
| Politi | 11.957.995 | 8 | 121 | 11,4 | 98.826 |
| Øvrige offentlige | 5.571.327 | 3,7 | 200 | 18,9 | 27.847 |
| Total | 149.470.658 | 100 | 1060 | 100 | N/A |

Den største offentlige kreditor blandt DSRFs klienter i 2017 var **SKAT**, der stod for 120,6 mio. kroner, svarende til 80,7 % af den samlede gældsforpligtigelse til det offentlige, som det fremgår af Tabel 1. Noget af dette kan skyldes, at mange af de andre offentlige gældsposter sendes til inddrivelse hos SKAT efter en given tidsperiode, hvis ikke den oprindelige myndighed har haft held med at inddrive gælden. Hos SKAT ligger samlet set 352 gældsposter svarende til 33,2 % af det samlede antal gældsposter til det offentlige. Dette betyder, at vores klienter i gennemsnit skyldte 342.676 kroner pr. gældspost til SKAT.

Klienternes næststørste gældspost til det offentlige var i alt på lige knap 12 mio. kroner, svarende til 8 %. Denne gældsforpligtigelsessum var til **Politiet** og dækker bl.a. udgifter til bøder, men også udgifter til sagsomkostninger i retten. Hos Politiet ligger der 121 af gældsposterne til det offentlige svarende til 11,4 %. I gennemsnit skyldte klienterne derfor 98.826 kroner pr. gældspost til Politiet. Disse er bl.a. blevet opbygget i de retssager, som er blevet ført imod dem, der sidder i fængsel nu, og dem, der har været i fængsel, og som nu er blevet løsladt og prøver på at leve et normalt liv, men har svært ved dette; bl.a. fordi de skylder ca. 100.000 kroner til staten for deres sagsomkostninger.

Jf. forrige afsnit om SKAT bør man dog være opmærksom på, at Politiet er meget konsistent i, at hvis de ikke som minimum kan lave en afdragsordning, der sørger for, at det skyldige beløb er betalt inden for seks måneder, sender de den videre til inddrivelse hos SKAT. Da de indsatte sjældent har mange penge at

gøre godt med, vil de ofte skulle bruge mere end seks måneder på at afbetale deres sagsomkostninger, hvorfor størstedelen af dem må kunne antages at ligge hos SKAT. Dette kunne være en af årsagerne til at SKATs gennemsnitlige gældspost er så stor i forhold til de andre gældsposter.

Klienterne skylder ca. 7,4 mio. kroner til **Udbetaling Danmark**. Dette svarer til ca. 5 % af gældsforpligtigelsen til det offentlige. Derudover kan man se, at klienterne med gæld til Udbetaling Danmark har 117 gældsposter, hvilket svarer til 11 % af det samlede antal gældsposter. Den gennemsnitlige gæld til Udbetaling Danmark lå på 63.258 kroner pr. gældspost. Gæld til Udbetaling Danmark stammer bl.a. fra for meget udbetalt boligstøtte og manglende betaling af børnebidrag.

Til **kommunerne** skylder klienterne ca. 3,9 mio. kroner, hvilket svarer til 2,6 % af gældsforpligtigelsen til det offentlige. Dette er udgifter, der stammer fra f.eks. indskudslån, biblioteksbøder eller betaling af ophold på kommunernes institutioner. Kommunerne stod for 270 af gældsposterne til det offentlige svarende til ca. 25,5 %. Det løb i gennemsnit op på 14.512 kroner pr. gældspost.

Til sidst skylder klienterne knap 5,6 mio. kroner på **Øvrige offentlige** gældsposter, hvilket svarer til 3,7 %. Dette dækker over f.eks. ubetalt licens, SU-lån og bus-bøder. Disse fordeles på 200 forskellige gældsposter, hvilket giver en gennemsnitlig værdi på 27.847 kroner pr. gældspost. Her ligger busbøderne nok i den lavere ende, imens SU-lånene ligger i den højere ende.

4.2 - Private kreditorer

Størstedelen af vores klients gæld er til det offentlige, hvilket bl.a. kan skyldes SKATs problemer med at inddrive gælden grundet fejl i inddrivelsessystemet EFI. Alligevel har vi i rapporten lagt hovedvægten på gælden til private kreditorer. Dette skyldes, at der ofte er stor politisk og mediemæssig fokus på gæld til private kreditorer. I rapporten inddeles de private kreditorer i otte kategorier:

- 1) Hurtige, usikrede forbrugs- og kviklån, eksempelvis vivus.dk, turbolån.dk, Netkredit, GoKredit, kvikautomaten.dk, Ferratum, SMS-kviklån m.fl.
- 2) Sikrede og usikrede banklån. Dette omfatter både enkelte realkreditlån, almindelige forbrugslån, billån optaget i både banker og hos virksomheder med banklicens m.v.
- 3) Hurtige forbrugslån og kviklån udstedt af banker og virksomheder med banklicens. Eksempelvis SparXpress, EkspressBank, ResursBank, BasisBank og deres underleverandører (såsom LånLet), Santander Consumer Bank, Norwegian GE Money Bank, AvartoFinance, diverse kortudstedere med mulighed for hurtig kredit såsom Remember, AcceptCard, EnterCard m.fl.
- 4) Øvrige usikre forbrugs og kviklån, der dækker over alle de kviklån, der er udstedt af kviklånsudbydere, der ikke er en bank, og som ikke er medlem af dansk kreditråd.
- 5) Leasing- og afbetalingsvirksomheder såsom D:E:R og L'Easy
- 6) Forfaldne regninger til transport, diverse abonnementer (blade, fitnessmedlemskab m.v.), tandlæge-

regninger m.v.

- 7) Forfaldne regninger til forsikringsselskaber
- 8) Forfaldne regninger til mobil-, tv- og internetabonnenter.

Klienternes gældsforpligtigelser til de private kreditorer falder generelt i to kategorier: (1) Forskellige forbrugslån udstedt af digitale låneudbydere, banker, virksomheder med banklicens. Disse gældsforpligtigelser udgør 54 % af klienternes gæld til de private kreditorer, hvilket svarer til cirka 58,1 mio. kroner. (2) Forfaldne regninger i forbindelse med bøger, abonnenter, mobil- og internetabonnenter eller forsikringsaftaler og leasing/afbetalingsaftaler FonaLån, 3C Retail, L'Easy og ViaBill – Altså gældsforpligtigelse i forbindelse med køb af produkter. Disse udgør 20,2 % af klienternes gæld til private kreditorer. For de resterende knap 4 % af gældsposternes har det ikke været muligt at identificere den oprindelige kreditor. Af de 3 % som leasing og afbetaling står for i gældsforpligtigelsen til de private kreditorer, står D.E.R. og L'Easey for ca. 76 %, dvs. at D.E.R. og L'Easy til sammen står for godt 2 % af den samlede gæld til de private kreditorer. Dette viser, at vi arbejder med borgere, der ofte ikke har ressourcerne til at overskue deres små regninger og forpligtigelser, som hober sig op.

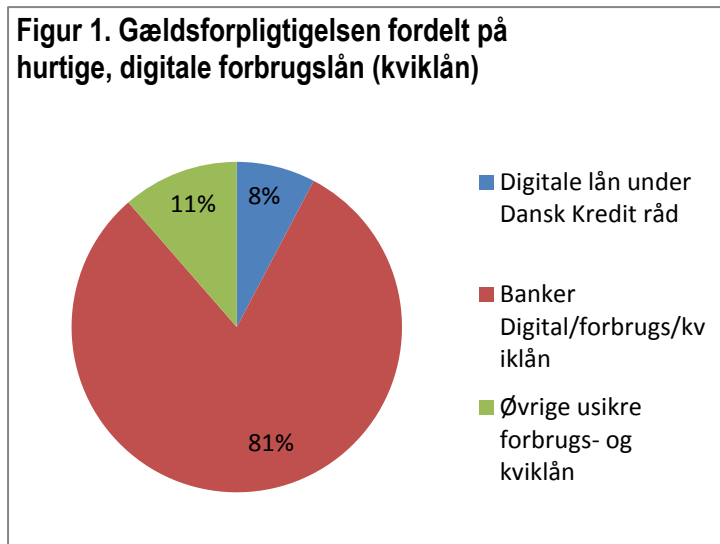
| Tabel 3 - Fordeling af gæld til private kreditorer | | |
|---|------------------------------------|------------------------------|
| Gældsfordeling private kreditorer | Gældsforpligtigelse sum kr. | Gældsforpligtigelse % |
| Forbrugslån | | |
| <i>Hurtige, usikrede forbrugs- og kviklån under Dansk Kreditråd</i> | 874.299 | 0,8 |
| <i>Bankers og virksomheder med banklicens' hurtige forbrugs- og kviklån</i> | 9.180.975 | 8,5 |
| <i>Sikrede og usikrede banklån^{1 2}</i> | 46.763.837 | 43,5 |
| <i>Øvrige usikre forbrugs- og kviklån</i> | 1.292.545 | 1,2 |
| Total | 58.111.656 | 54 |
| Forfaldne regninger på diverse købsprodukter | | |
| <i>Leasing og afbetaling</i> | 3.179.941 | 3 |
| <i>Forfaldne regninger til transport, bladabonnenter mv.</i> | 11.803.352 | 11 |
| <i>Forsikringer</i> | 2.931.979 | 2,7 |
| <i>TV/Internet/Mobilregninger</i> | 3.781.002 | 3,5 |
| Total³ | 21.696.274 | 20,2 |

¹ Vi har her valgt at fjerne en outlier, der have en gæld på ca. 23 mio. kroner, hvilket ville give et skævt billede af den egentlige fordeling.

² Omfatter også virksomheder med banklicens

³ Vi har her valgt at trække ca. 3,8 mio. af klienternes gæld fra, svarende til ca. 3,6 %, da det her ikke har været muligt at opspore den oprindelige kreditor.

4.2.1 - Særligt angående hurtige, digitale forbrugslån (kviklån)



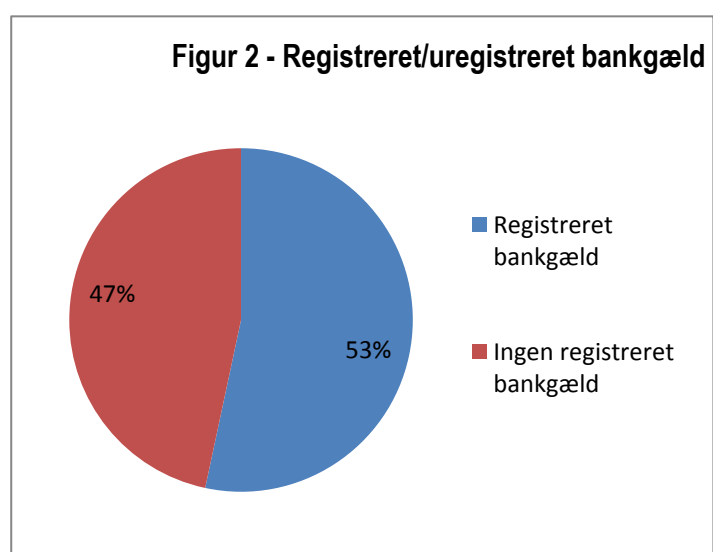
Af DSRFs klienters samlede gæld til de private kreditorer i 2017 var 10,5 % af gælden til udbydere af hurtige digitale forbrugs- og kviklån svarende til ca. 11,3 mio. kroner (jf. Tabel 3). Hurtige, digitale forbrugslån udgør således en betydelig del af DSRFs klienters gæld – dog markant mindre end gælden til de sikrede og usikrede banklån. De 11,3 mio. kroner er endog, som det fremgår af Tabel 3, mindre end gælden til forfaldne regninger, der ligger på 11,8 mio. kroner. Figur 1 viser fordelingen

af de 11,3 mio. kroner i gæld imellem de 'Digitale lån under Dansk Kreditråd', de 'Øvrige usikrede forbrugs- og kviklån' og 'Bankers hurtige forbrugs- og kviklån'.

Ser man alene på den type af hurtige forbrugslån, som lige nu er genstand for debat i offentligheden, bl.a. i forbindelse med indførelsen af en 48 timers betænkingsperiode, og DR1s dokumentarserie "Kongerne af kviklån" – de 'Hurtige, usikrede forbrugs- og kviklån under dansk kreditråd' og 'Øvrige usikre forbrugs- og kviklån' – er det værd at bemærke, at disse, jf. Tabel 3, samlet set udgør ca. 2 % af klienternes samlede gæld til de private kreditorer – og, jf. Figur 1, 19 % af klienternes gæld i kviklån. Langt størstedelen, 81 % jf. Figur 1, af de hurtige forbrugs- og kviklån er udstedt af banker og virksomheder med en banklicens såsom SparXpress, Ekspress Bank og lignende.

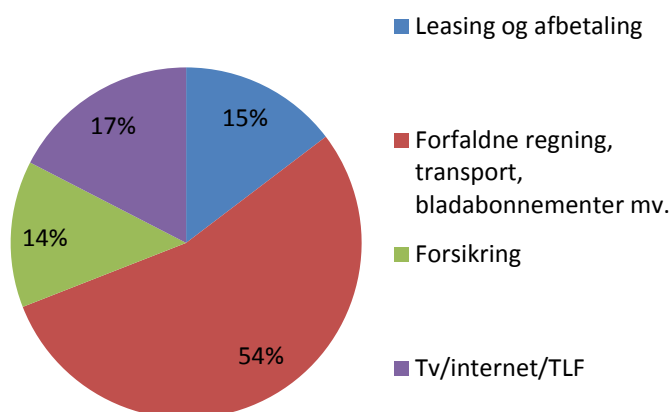
4.2.2 - Særligt angående banker og virksomheder med banklicens

Bankernes og virksomhedernes gældsposter (banklån og bankernes kviklån) løber op til ca. 55,9 mio. kroner, svarende til 52 % af de 107,5 mio. kroner som udgør vores klienters samlede gældsforpligtigelse til private kreditorer. Derved udgør banklån den absolut største del af vores klienters gæld til private kreditorer. Over halvdelen af vores klienter – 53 % - har haft udestående lån hos banker og virksomheder med banklicens, som de har haft svært ved at betale.



4.2.3 - Særligt angående diverse forfaldne regninger, abonnemeter og husleje/boligindskud

Figur 3 - Gældsforpligtigelse private kreditorer - Forfaldne regninger v. produktkøb



20,2 %, af DSRFs klienter med gæld til private kreditorer er opstået i forbindelse med køb af diverse produkter, herunder abonnemeter og forfaldne regninger (jf. Tabel 3). Der er med andre ord tale om manglende betaling i forbindelse med køb af et produkt. Her er det særligt diverse forfaldne regninger til transport, fitnessabonnementer, bladabonnementer og andet, der udgør den største andel på 54 %. Også manglende betalinger til boligselskaber, regninger for TV-, internet- og mobilabonnement samt

regninger til forsikringselskaber fylder meget. Det vidner om, at vores klienter har omfattende og gennemgående gældsproblemer – lige fra store og dyre gældsposter såsom banklån, kviklån udstedt af banker og virksomheder med banklicens, men også til løbende huslejeforfald og mindre regninger for forsikringer og bladabonnementer.

4.2.4 - Antallet af gældsposter og størrelsen på gældsposterne til de private kreditorer

For at danne sig et overblik over, hvor gældsproblemer kan opstå for udsatte samfundsgrupper, er det ikke tilstrækkeligt at kigge på den samlede gældssum og fordelingen heraf. Det er også relevant at se på antallet af unikke gældsposter og den gennemsnitlige størrelse pr. gældspost fordelt på de forskellige typer af private kreditorer. Forbrugs- og kviklånene står, jf. Tabel 4 nedenfor, hos vores klienter for 27,4 % af gældsposterne til de private kreditorer, hvorimod gældsposterne, der er optaget i forbindelse med diverse produktkøb står for 66,4 % af gældsposterne til det private. Ser vi lidt nærmere på gældsposterne i forbindelse med produktkøb, fremgår det blandt andet, at det typisk og hyppigst er i forbindelse med ubetalte regninger for produktkøb – det kan være på diverse abonnemeter og internet m.v. – der står for 34,6 % af gældsposterne, at klienter hos DSRF oplever betalingsproblemer. Det tegner et billede af en gruppe borgere, som har svært ved at få den daglige husholdningsøkonomi til at løbe rundt. Dertil fylder ubetalte gældsposter til banklån og til kviklån udstedt af banker og virksomheder med banklicens også et væsentligt og underbelyst problem.

| Tabel 4 - Fordeling af gældsposter, private kreditorer | | | |
|---|--------------------------|----------------------------|---|
| Forbrugs- og kviklån | Antal gældsposter | Antal gældsposter % | Gennemsnitlig gæld (af-rundet) i kr. |
| <i>Hurtige, usikrede forbrugs- og kviklån under Dansk Kreditråd</i> | 93 | 2,8 % | 9.401 |
| <i>Bankers⁴ hurtige forbrugs- og kviklån</i> | 361 | 10,9 % | 25.432 |
| <i>Sikrede og usikrede banklån⁶</i> | 408 | 12,3 % | 114.617 |
| <i>Øvrige usikre forbrugs- og kviklån</i> | 46 | 1,4 % | 28.099 |
| Total | 908 | 27,4 % | |
| Forfaldne regninger på diverse købsprodukter | | | |
| <i>Leasing og afbetaling</i> | 161 | 4,9 % | 19.751 |
| <i>Forfaldne regninger til transport, blad-abonnementer mv.</i> | 1146 | 34,6 % | 10.300 |
| <i>Forsikringer</i> | 138 | 4,2 % | 21.246 |
| <i>TV/Internet/Mobilregninger</i> | 753 | 22,7 % | 5.021 |
| Total | 2.198 | 66,4 % | |
| Summa Summarum⁵ | 3.106 | 93,8 % | N/A |

Ser man på antallet af gældsposter udgør kviklånene samlet 15,1 % af gældsposterne hos de private kreditorer, de sikrede og usikrede banklån udgør 12,3 %. Leasing- og afbetalingsordninger står for 4,9 % af det samlede antal gældsposter hos de private kreditorer; her er det dog stadig bemærkelsesværdigt, at to virksomheder, L'Easy og D.E.R., alene står for ca. 57 % af gældsposterne i denne kategori, hvilket betyder, at disse to virksomheder alene står for ca. 2,5 % af samtlige gældsposter til de private kreditorer.

4.4 - Opsummering

Ovenstående analyse har vist, at rapportens 478 klienter i 2017 samlet har haft en gæld på ca. 256,9 mio. kroner. Denne gæld har været fordelt således, at klienterne skyldte 149,5 mio. kroner. fordelt på 1060 forskellige gældsposter til de offentlige kreditorer og 107,5 mio. kroner. fordelt på 3.311 gældsposter til de private kreditorer.

Hos det offentlige var SKAT den tungeste dreng i klassen, hvor den gennemsnitlige gældspost havde en værdi af 342.676 kroner, med Politiet på en klar andenplads med 98.826 kroner pr. gældspost, hvilket bl.a. skyldes sagsomkostningerne. Hos de private kreditorer var gældsposterne lidt mere jævnt fordelt, dog lå der flest gældsposter hos de forfaldne regninger, imens de gældsposter, der havde den højeste værdi, lå hos bankerne og virksomheder med banklicens.

⁴ Herunder også udstedt af virksomheder med banklicens.

⁵ Som i Tabel 3 har vi her valgt at fjerne gældsposterne for den gæld, hvor vi ikke har kunnet opspore den oprindelige kreditor. Der er tale om 204 gældsposter svarende til sammenlagt 6,2 %.

5 - Diskussion

Hvordan kan det være, at vi ser en fordeling, hvor gælden til det offentlige er på 149,5 mio. kroner og gælden til det private er på 107,5 mio. kroner, når det offentlige kun står for knap 24,2 % af gældsposterne, og det private står for de resterende 75,8 % af gældsposterne? Dette er et af de spørgsmål, som denne diskussion ønsker at besvare.

Den betydeligt større gæld til de offentlige kreditorer i forhold til gælden til de private kreditorer skyldes en række faktorer. For det første kan det være fordi, at når en borger har en negativ betalingsevne, så stopper det offentlige med at indkræve gælden, hvilket ikke gør sig gældende for de private kreditorer. Derudover er der højere afdragsbetaling for de private – dvs. man betaler mere af på sin private gæld, end man gør til sin offentlige gæld. For det andet kan det også være, at man faktisk ikke er klar over, at man skylder penge til det offentlige; et godt eksempel på det, er den gæld, som blev afskrevet en lang række danskere i december 2018, hvor mange simpelthen ikke vidste, at de skyldte penge til det offentlige (Secher 2018). For det tredje kan det være, at det offentliges inddrivelsessystem EFI ikke har fungeret, hvorfor SKAT og det offentlige generelt ikke har kunnet inddrive den gæld, som vores klienter og andre borgere har haft til dem. En sidste årsag til, at vi ser denne fordeling mellem det offentlige og det private, må være, at vores målgruppe ikke normalt ville kunne gå ind i en bank og optage et større forbrugslån til f.eks. en bolig eller en bil, hvorfor de nok kun optager mindre, men flere private lån herunder bl.a. kviklån.

Efter snart fire år uden reel inddrivelse af gælden til det offentlige begyndte gældsstyrelsen i foråret 2019 med igen at inddrive gælden. Af de sammenlagt 116 mia. kroner som danskerne skylder til det offentlige, forventer gældsstyrelsen dog kun at kunne inddrive 27 mia. heraf, hvilket skyldes en såkaldt kursværdi: *"Kursværdien er det beløb, vi reelt forventer at kunne inddrive. Der er jo kontanthjælpsmodtagere og andre udsatte, som skylder penge, som vi ikke forventer at kunne inddrive"* (Rosenberg 2019). Derudover er den gæld, som gældsstyrelsen p.t. inddriver, af nyere dato, dvs., at den er opstået inden for de seneste par år. Dette skyldes, at jo ældre gælden er, jo sværere er det at bestemme, hvor meget danskerne rent faktisk skylder, samt selve retsgrundlaget og dermed lovligheden af denne gæld (Ibid.). Det bør her bemærkes, at de fleste af DSRFs klienter, som i denne rapport har gæld til det offentlige, vil falde i kategorien for ældre gæld, der derfor ikke vil blive inddrevet.

En stor del af gælden til de private kreditorer, 54 %, stammer, jf. Tabel 3 fra virksomheder med banklicens og usikrede lån generelt. Dette kan skyldes faktorer såsom, at der ikke foretages en optimal kreditvurdering. Hvis ikke, der laves en optimal kreditvurdering kunne det bl.a. skyldes virksomhedernes politik, dvs. at virksomhederne aktivt vælger ikke at lave denne vurdering, eller det kan skyldes manglen på et egentligt gældsregister, der gør det muligt at lave en mere korrekt kreditvurdering. Slutteligt kan det også skyldes manglende regler på området for kreditvurdering.

Vi har i denne rapport undersøgt bankerne grundigt, fordi vi mener, at de, som alle andre, bør

tage et medansvar. Det er selvfølgelig vigtigt at have in mente, at den gæld, som vores klienter typisk har optaget i de reelle banker, er relativt store lån, hvilket påvises af den høje gennemsnitværdi pr. gældspost i denne kategori, som i sin tid formentlig er blevet brugt på bil- eller boligkøb. Dette er lån, som de ikke kan optage, hvis de havde været socialt udsatte. Alligevel har disse borgere på et senere tidspunkt opsøgt DSRF for hjælp og rådgivning, hvilket de kun har kunnet modtage, hvis de rent faktisk er socialt udsatte. De er altså gået fra at være relativt kapitalstærke til at være socialt udsatte - Hvordan kan dette være?

6 - Konklusion og anbefalinger

Der er brug for en styrket indsats for at sikre, at udsatte borgere med gældsproblemer kan få kvalificeret og tidlig rådgivning, så de kan bryde den negative gældscirkel. I 2008 og i 2013 offentliggjorde EU kommissionen to større studier om overgældsættelse i EU. Begge studier konkluderede, at det mest effektive værktøj til at hjælpe europæerne med at håndtere deres gæld var personlig gældsrådgivning (Kommissionen 2019). På baggrund af Kommissionens konklusion, den ovenstående analyse og DSRFs erfaring med gældsrådgivning de sidste 12 år, giver DSRF derfor følgende fem vigtige anbefalinger til, hvordan indsatsen mod overgældsætning og hjælpen til de gældsramte kan forbedres i fremtiden:

1. Der bør afsættes en fast bevilling på finansloven til gældsrådgivning, som gældsrådgivningsorganisationer, der lever op til fastsatte nationale kvalitetsstandarder, kan søge midler hos. Derudover bør også de private kreditorer være med til at finansiere den kvalificerede gældsrådgivning, hvilket de bl.a. gør i Irland, og de bør indgå et samarbejde om henvisning til gældsrådgivning i deres reklamer på samme vis, som spillevirksomheder og onlinekasinoer i dag henviser til ludomanilinjen.
2. Det bør være et krav, at hvis Gældsrådgivningsorganisationer ønsker støtte på finansloven, skal de leve op til visse kvalitetsstandarder herunder bl.a. at have et sæt etiske regler, kompetencekrav, mulighed for evaluering af rådgivningen og en professionel ansvarsforsikring, for at sikre tilstrækkelig, rettidig og kvalificeret gældsrådgivning i hele landet til udsatte borgere med gældsudfordringer.
3. Der bør oprettes et nationalt klageorgan, som borgere kan klage til over dårlig eller mangelfuld gældsrådgivning, så dette kan få en konsekvens for udbyderne heraf. Ligeledes bør der oprettes et erstatningsnævn, der skal træffe afgørelser om, hvorvidt en udbyder af gældsrådgivning skal betale erstatning for mangelfuld eller dårlig gældsrådgivning. Muligheden for erstatningskrav forudsætter ligesom hos køretøjer, at virksomheden skal have en ansvarsforsikring, der sikrer, at den forurettede klient rent faktisk modtager den erstatning, som man skylder dem.
4. Som vores analyse viser, står virksomheder uden banklicens såsom Vivus.dk, ferratum.dk og turbolån.dk m.fl. kun for en relativt lille del af vores klienters gæld, derfor mener vi, at eventuelle nye politiske indgreb mod "kviklånsmarkedet" bør ikke kun omfatte disse, men også "kviklån" fra egentlige pengeinstitutter og virksomheder med banklicenser, ellers løser vi ikke problemet.

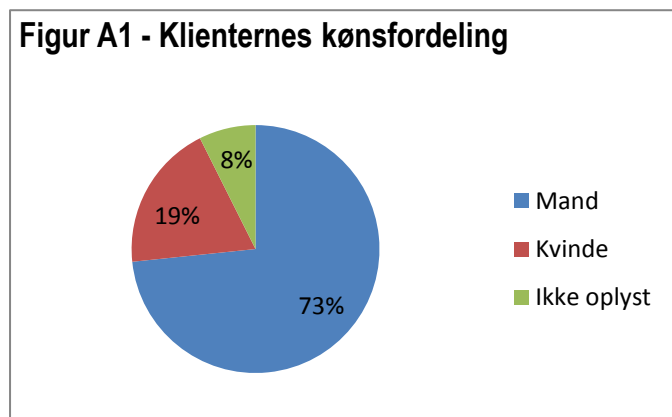
5. I dag findes KreditStatus og KreditRegisteret, men disse gældsregistre omfatter typisk ikke pengeinstitutterne og virksomheder med banklicens, der, jf. analysen, udgør 81 % af gældsproblemet i forbindelse med kviklån. Derfor bør der etableres et nationalt gældsregister, hvor alle kreditgivere, herunder også bankerne samt virksomheder med og uden banklicens, forpligtes til at dele gældsdata, så låneansøger, kreditgivere og gældsrådgivere til enhver tid kan få et fuldt overblik over en låneansøgers gæld. Dette skal give kreditgiverne en mulighed for at lave en ordentlig kreditvurdering, så man undgår, at folk, der ikke bør optage lån, gør det. Ligeledes skal gældsrådgivere have adgang til registeret, såfremt borgeren giver samtykke hertil.

Appendix A – Hvem er klienterne?

A1 - Om klienterne

I dette afsnit vil vi fremlægge en række stamdata for de 478 klienter, der har modtaget rådgivning og afsluttet en gældssag på trin 2 eller 3 i 2017 hos DSRF. Herunder opgør vi blandt andet fordelingen af køn, civilstatus, antal hjemmeboende børn og deres beskæftigelsesstatus for at skabe et billede af, hvem vores klienter er.

A1-1 - Klienternes køn

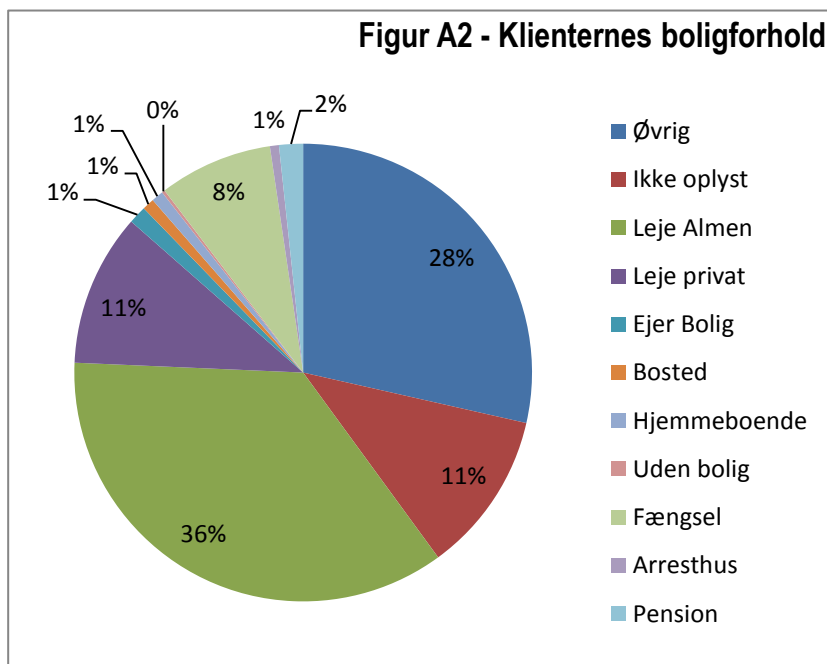


73 % af DSRFs klienter var mænd, kun 19 % var kvinder. I de sidste 8 % af tilfældene er kønnet ikke blevet registreret af DSRFs gældsmanagere. Dette har dog ikke betydning for det overordnede billede, for selv hvis disse 8 % var kvinder, ville der fortsat være en stor overvægt af mænd, som har søgt hjælp til gældsrådgivning hos DSRF. Om dette skyldes, at mænd generelt stifter mere gæld

end kvinder, at kvinder har en bedre økonomisk forstand end mænd, eller at kvinderne i højere grad ikke henvender sig for at få hjælp, vides desværre ikke. En medvirkende årsag er dog den andel af klienterne, der er indsatte i en af kriminalforsorgens institutioner, idet langt størstedelen af alle indsatte i Danmark er mænd (Kriminalforsorgen 2016). Noget tyder på, at det skæve kønsbillede generelt er gældende for de socialt udsatte, hvor erfaringerne fra DSRF viser, at der er langt flere mænd, der har søgt hjælp (DSRF 2014).

A1-2 - Klienternes boligforhold

47 % af DSRFs klienter boede til leje, heraf var 36 % lejere hos de almene boligforeninger og 11 % hos private udlejere. 9 % af klienterne var indsatte i kriminalforsorgens institutioner, 1 % var hjemmeboende og 1 % boede på bosted. Kun 1 % af klienterne havde egen ejerbolig. Den lave andel af ejerboliger blandt vores klienter bekræfter et billede af en gruppe borgere, der ikke er blandt de mest velstillede, og hvor det må antages, at meget få har større aktiver eller

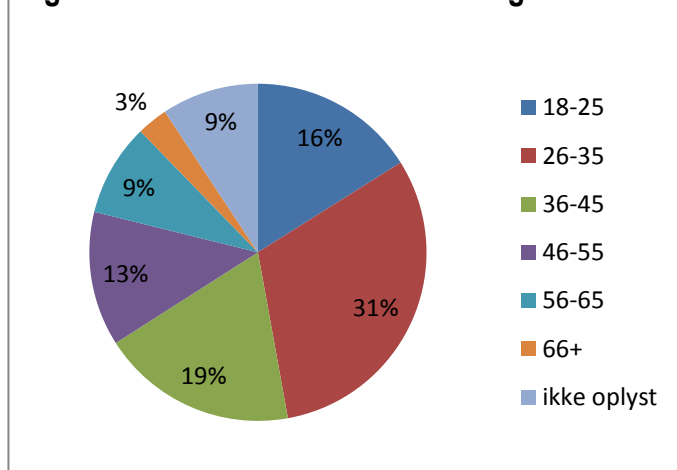


formue, som kan omsættes med henblik på at afbetale deres gæld. Denne fordeling afspejler dertil, at vores

målgruppe af klienter er socialt udsatte og borgere, der tjener under indtægtsgrænsen for fri proces. De 28 % under feltet 'Øvrig' dækker over mange forskellige forhold, hvor DSRFs gældsmanagere enten ikke har kunnet opnå informationen eller ikke har vidst, hvad de skulle notere. Feltet må antages, ud fra viden omkring DSRFs målgruppe, hovedsageligt at bestå af folk, der har siddet i en af kriminalforsorgens institutioner, været hjemløse eller boet på bosted.

A1-3 - Klienternes alder

Figur A3 - Klienternes aldersfordeling



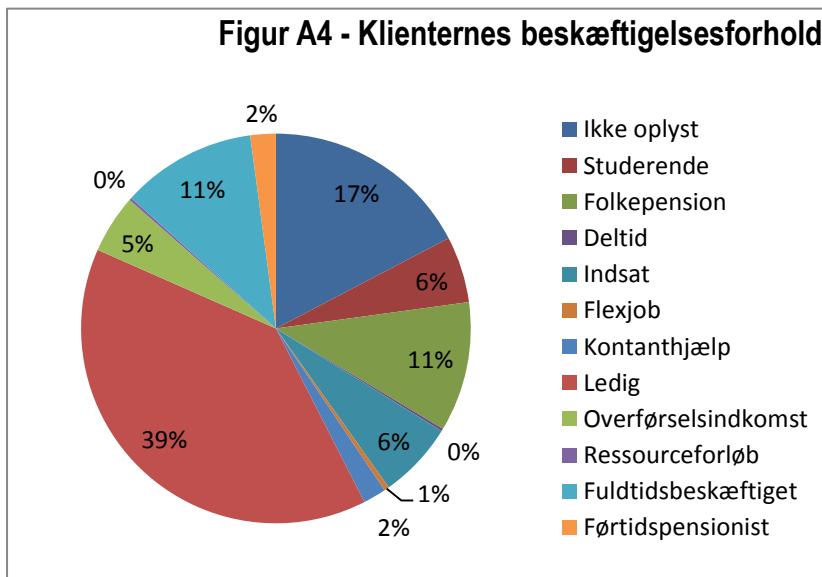
16 % af DSRFs klienter er mellem 18 og 25 år, hvilket åbner for spørgsmålet om, hvorfor så mange unge mennesker har behov for at stifte så meget gæld? Det kan pege på en særsigtet udfordring i denne aldersgruppe, da de tydeligvis har brug for gældsrådgivning for at komme på fode igen. Det høje antal unge kan skyldes, at lånuddbydere ved, at de unge er nemmere at ramme med reklamer, hvilket bl.a. understøttes af Szmigin (2009). Ser man på aldersfordelingen, er

den jævnt fordelt ud over hele spektret. Det er ikke nogen overraskelse, at over halvdelen, 63 % af DSRFs klienter, udgøres af folk i alderen 26-55, da dette må regnes for den tid i livet, hvor folk normalt optager gæld til bl.a. køb af bolig og bil. At mange i denne aldersgruppe har været nødt til at søge hjælp hos DSRF, kan være tegn på, at det også i høj grad er helt normale borgere, der bliver ramt. Det kan være udtryk for en særlig samfundsmæssig udfordring, hvis store andele af borgere i den arbejdsdygtige alder havner i dyb gæld, da gældsproblemer og arbejdsløshed netop ofte går hånd i hånd. Hvad angår de ældre, som har søgt hjælp hos DSRF, er det vores erfaring, at de ikke ønsker at dø med deres gæld og derved efterlade den til deres børn og børnebørn. Derfor bruger de ofte ekstra ressourcer på at blive gældsfrie i de senere år i håbet om at mindske byrden for deres efterkommere.

A1-4 - Klienternes beskæftigelsesforhold

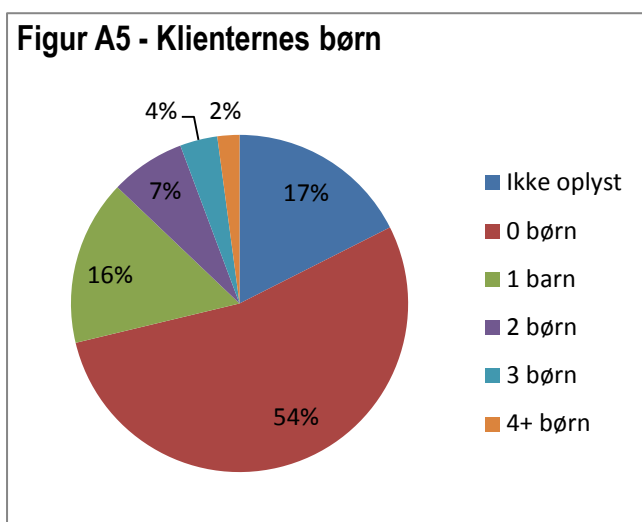
39 % af DSRFs klienter var i 2017 ledige, 11 % var pensionerede, 2 % var på førtidspension, 6 % var indsatte i et af landets fængsler eller institutioner, 6 % var i gang med et studie, 5 % var på overførselsindkomster og 1 % var på kontanthjælp. Sammenlagt var 70 % af klienterne hos DSRF

Figur A4 - Klienternes beskæftigelsesforhold



enten helt eller delvist forsørget af det offentlige. Af DSRFs klienter var kun 11 % fuldtidsbeskæftigede, 1 % var i flexjob, kun én var deltidsbeskæftiget og én var i et ressourceforløb (de sidste to udgør mindre end 1 %, hvorfor vi giver det reelle tal i stedet for en procentsats). Dette giver sammenlagt kun godt 12 % af DSRFs klienter, der forsørger sig selv. Dette betyder dog ikke, at der hos disse borgere er mange penge at gøre godt med, når der skal afbetales på deres gæld, fordi de udover ofte at have en stor gæld typisk også har et lavt rådighedsbeløb.

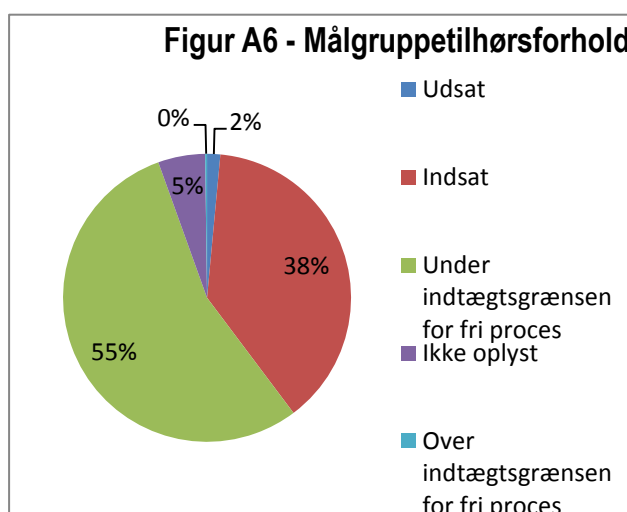
A1-5 - Andre forhold



Vores stamdata viser desuden, at 67 % af klienterne var enlige, hvilket bl.a. betyder, at de står alene med tilbagebetalingen af deres gæld. Om dette skyldes, at de aldrig har været gift, eller om de har været gift (eventuelt flere gange) og er blevet skilt, ved vi desværre ikke. Derudover viser vores data, at lige over halvdelen af klienterne, 54 %, ikke har børn, 16 % har et barn, 7 % har to børn, 4 % har tre børn og 2 % har fire børn eller derover. Hos 17 % af klienterne var der ikke registreret oplysninger om, hvorvidt de

havde børn eller ej, enten fordi gældsmanageren ikke har skrevet det, eller fordi klienten ikke har ønsket at oplyse det. Hvis det sidste er tilfældet, kan det i nogle tilfælde dække over, at borgeren har været i en så svær livssituation, at der er mistet kontakt med børnene. Vores data viser desuden, at hele 69 % af klienterne i 2017 ikke tidligere havde været klienter hos DSRF før. 41 % af klienterne havde henvendt sig via fængselsrejseholdet, 40 % havde henvendt sig direkte ved at møde op på DSRFs kontorer, og 9 % havde henvendt sig telefonisk.

DSRF arbejder med tre målgrupper: Indsatte, socialt udsatte og borgere der falder under indtægtsgrænsen for fri proces. Af disse var den største gruppe borgere, der faldt under indtægtsgrænsen for fri proces – de udgør 55 % af klienterne. Den næststørste gruppe er de indsatte, som udgjorde 38 % i 2017. Dette skyldes formentlig, at DSRFs fængselsrejsehold tager på besøg i en række af kriminalforsorgens institutioner for at yde



gældsrådgivning til de indsatte. Grunden til, at vi i denne figur ser flere indsatte end i Figur A2 og A4 er fordi, at målgruppen "indsatte" også dækker over folk, der er egentlig bor i deres eget hjem, men som stadig er tilknyttet kriminalforsorgen bl.a. hvis de afsoner med fodlænke.

Litteraturliste

- **Andersen, Lene (2019).** "Folk kommer ind og tømmer en plastikpose fyldt med uåbnede kuverter med rykkere ud over bordet", Jyllandsposten.dk, <https://jyllands-posten.dk/premium/erhverv/ECE11153040/folk-kommer-ind-og-toemmer-en-plastikpose-fyldt-med-uaabnede-kuverter-med-rykkere-ud-over-bordet/> (4. april 2019)
- **DSRF (2014).** "Baggrundsinformation", Socialeretshjælp.dk, http://www.socialeretshjælp.dk/media/Vidensbank_-_Baggrundsinformation.pdf (4. april 2019)
- **DSRF (2019).** "De tre gældsrådgivningstrin", Socialeretshjælp.dk, https://www.socialeretshjælp.dk/media/The_three_steps_of_debt_counselling.pdf (8. april 2019)
- **ECDN (2016).** "Evaluation of debt advice – An European Overview", ECDN.eu, <http://ecdn.eu/wp-content/uploads/2016/05/Evaluation-of-debt-advice.-An-European-Overview.pdf> (4. april 2019)
- **Kommissionen (2019).** "Consumer protection in financial services", ec.europa.eu, https://ec.europa.eu/info/live-work-travel-eu/consumers/financial-products-and-services/consumer-credit-policy-information_en (9. april 2019)
- **Kriminalforsorgen (2016).** "Etnicitet og Statsborgerskab", Kriminalforsorgen.dk, <https://www.kriminalforsorgen.dk/wp-content/uploads/2018/12/etnicitet-og-statsborgerskab-2015-udgivet-2016.pdf> (4. april 2019)
- **Rosenberg, Rebecca Holck (2019).** "Ekspert om styrelses indhug på lønsedlen: Stadig lange udsigter til at få fat i gammel gæld", DR.dk, <https://www.dr.dk/nyheder/penge/ekspert-om-styrelses-indhug-paa-loensedlen-stadig-lange-udsigter-til-faa-fat-i-gammel> (15. april 2019)
- **Stamp, Stuart (2016).** "Personal Finance: Financial Services, Access to Credit and Debt Management" in *The Irish welfare state in the twenty-first century : challenges and change*, Palgrave Macmillan pp. 119-139.
- **Szmigin, I. (2009).** "Exposing the 'credogenic' environment: Where does responsibility lie?", *Advances in consumer research*, vol. 36, pp. 509-514.