

Adis Seferovic

# GJELDSPROBLEMER OG KOGNITIVE SKJEVHETER

en kvalitativ atferdsøkonomisk studie om skyldnere med uhåndterbar gjeld

Masteroppgave i Master of Public Administration

Veileder: Leiv Oppstad

Mai 2022



Adis Seferovic

# **GJELDSPROBLEMER OG KOGNITIVE SKJEVHETER**

en kvalitativ atferdsøkonomisk studie om skyldnere  
med uhåndterbar gjeld

Masteroppgave i Master of Public Administration  
Veileder: Leiv Oppstad  
Mai 2022

Norges teknisk-naturvitenskapelige universitet  
Fakultet for økonomi  
NTNU Handelshøyskolen



Kunnskap for en bedre verden







## GJELDSPROBLEMER OG KOGNITIVE SKJEVHETER

– en kvalitativ atferdsøkonomisk studie om skyldnere med uhåndterbar gjeld

### DEBT PROBLEMS AND COGNITIVE BIASES

- a qualitative behavioral economics study on debtors with unmanageable debt

Student:

Adis Seferovic

### **Masteroppgave i Master of Public Administration**

Norges teknisk-naturvitenskapelige universitet

Fakultet for økonomi

NTNU Handelshøyskolen

Veileder: Leiv Oppstad

Mai. 2022

## Forord

Med denne masteroppgaven avsluttes min Master of Public Administration studium ved Handelshøyskolen, NTNU. Studiet har bidratt til både fagmessig og erfaringsmessig utvikling. En del av studiet har samtidig bidratt til bedre forståelse av den offentlige sektoren og dets rolle i samfunnet. Det har også utvidet mine horisonter og bidratt til at jeg direkte kunne bruke mine opparbeidede kunnskaper inn i min arbeidshverdag.

Det har vært tøft og det gikk mange timer til oppgaveskriving, lesing og innhenting av litteratur og fagstoff. Jeg har hatt mange helger og netter med harde prioriteringer, men har også opplevd høy, uoppdaget, motivasjon og stor vilje. Dette i en hektisk hverdag med 4 små barn, familie og fullt arbeid.

I tillegg til dette måtte hele studiet omorganiseres grunnet pandemien og vi måtte venne oss til en ny hverdag også akademisk og teknologisk sett. Forutsigbarheten forsvant, og det ble mindre eller ingen fysisk kontakt med forelesere og medstudenter. Dette skapte utfordringer med valg av oppgaver og medstudenter en kunne samarbeide med. For meg skapte dette ytterligere utfordringer da jeg var en og alene fra Vestlandet mens de fleste av mine medstudenter var i nærheten av studiestedet. Både temaet til min oppgave og avstanden sammen med pandemien gjorde at jeg skrev denne oppgaven alene.

Temaet i studien springer ut fra min interesse for faget og samfunnsoppdraget vi i politiet har innenfor den sivilrettslige sektoren. Målet har vært å forstå våre kliner samt forebygge og sikre bedre kvalitet for våre søkere. Dette har vært selve drivkraften for meg i forbindelse med forskningen. Jeg har derfor gjennom en stegvis deduktiv SDI analyse kodet gjennom mine intervjuer i NVivo og har kommet fram til funn som kan bidra til lærdom for fremtidige forbedringspunkter.

Helt til slutt vil jeg takke mine intervjuobjekter for ærlige og emosjonelle svar.

Jeg vil også takke min veileder Leiv Opstad og forsker Christian Poppe som har vinklet meg inn i temaet og gitt meg nødvendig teoretisk grunnlag og veiledning til oppgaven. Det er også på sin plass å takke min arbeidsgiver Namsfogden I Bergen for støtten til den faglige utviklingen og for gjennomføringen av studiet.

## Abstract

My master's thesis is based on a long-term interest in the field of debt and economics. Through a long working life in the police and the civil justice sector, I have experienced that people with high debt and those who apply for public debt settlement face many challenges and prejudices. At the same time, one of my main arguments for the choice of the theme for this thesis has been to gain knowledge for further learning with the aim of ensuring better practice, equal treatment, and improved socio-economic benefits for debtors. The empirical starting point is based on in-depth interviews of debtors and several professionals from public and the voluntary sector, all with broad and long experience in the current field.

The informants talk about their experiences and thereby help to highlight through the discussion and analysis findings my main research question:

**Which reasons might contribute to get a debtor into serious debt problems and how can the aid policy system be improved to prevent irrational behavior?**

Three main findings have been made in this thesis:

The first finding suggests that debtors are experiencing a wide range of cognitive biases in decision-making that lead to a lack of financial control.

At the same time, the findings indicate that people in pressured family situations with financial and health challenges commit irrational actions that directly contribute to a lack of financial control and to increased debt.

Empirical findings also reveal clear points for improvement in the current aid system, especially in connection with early observations of people with debt problems.

My view is that conclusions in this thesis can help to shed light on the reasons why people get serious debt. The dissertation can also contribute to a better understanding of the role the support aid system has, its challenges, and possible improvements.

## Sammendrag

Min masteroppgave bærer i en langvarig interesse for fagfeltene gjeld og økonomi. Gjennom et langt arbeidsliv i politiet og den sivilrettspleie sektoren har jeg erfart at mennesker med høy gjeld og de som søker offentlig gjeldsordning møter mange utfordringer og fordommer.

Samtidig har et av hovedargumentene mine for temavalget vært å høste kunnskap for videre læring med mål om å sikre bedre praksis, lik behandling og bedret samfunnsøkonomisk nytte.

Det empiriske utgangspunktet baserer seg på dybde intervjuer av skyldnere og fagfolk fra offentlige etater og frivillighetssektoren, alle med bred og lang erfaring innenfor gjeldende fagfelt. Intervjuobjektene forteller om sine erfaringer og bidrar med dette gjennom funn i analysen og drøftingen til å belyse oppgavens problemstilling:

### **Hvilke årsaker bidrar til at en skyldner havner i alvorlige gjeldsproblemer og hvordan kan hjelpeapparatet forbedres for å forebygge irrasjonell atferd?**

I denne oppgaven er gjort tre hovedfunn:

Det første funnet tilser at skyldnere eller debitorer opplever et bredt spekter av kognitive skjevheter i beslutningstakingen som fører til manglende økonomisk kontroll.

Funnene tyder samtidig på at mennesker i pressede familiære situasjoner med økonomiske og helsemessige utfordringer begår irrasjonelle handlinger som direkte bidrar til manglende økonomisk kontroll og til opptak av gjeld.

Empiriske funn avdekker også klare forbedringspunkter i det nåværende hjelpeapparat særlig i tilknytning til tidlige observasjoner av mennesker med gjeldsproblemer.

Min oppfatning er at flere konklusjoner i denne oppgaven kan bidra til å belyse årsaker til at mennesker får alvorlig gjeld. Avhandlingen kan også bidra til en bedre forståelse av hjelpeapparatets rolle, dets utfordringer og mulige forbedringer.

# Innholdsfortegnelse

Forord .....	1
Abstract .....	2
Sammendrag .....	3
Innledning.....	6
Kap. 1. Problemstilling.....	7
1.1 Avgrensninger.....	8
1.2 Sentrale aktører og relevante begreper.....	8
1.3 Kort om gjeldsordning .....	8
1.4 Debitorer eller skyldnere.....	8
Kap. 2 Teori.....	9
2.1 Standard økonomisk beslutningsteori og rasjonalitet .....	10
2.2 Rasjonalitet og viljessvakhet, kritikk mot Rational Choice Theory.....	13
2.3 Prospektteori.....	14
2.4 To kognitive systemer .....	18
2.5 Heuristikker skjevheter og biaser .....	19
2.6 Biaser – mentale feilslutninger.....	20
2.7 Caplovitz – det moderne gjeldsproblemet og fem stegs modellen for å komme inn i alvorlig gjeldsproblem.....	25
2.8 Street-level bureaucracy og alminnelig veiledningsplikt.....	29
Kap. 3. Metode .....	31
3.1 Metodisk hovedtilnærming .....	31
3.2 Forskingsdesign .....	34
3.3 Datainnsamling, rekruttering og utvalg av intervjuobjekter .....	35
3.4 SDI metoden .....	37
3.5 Datanalyse .....	38
3.6 Bearbeiding av data.....	39
3.7 Kvalitetssikring – vurdering av datakvalitet .....	40
Kap. 4 Empiri.....	43
4.1 Resultater fra intervjuene .....	43
4.1.1 Hvilke kognitive skjevheter bidrar til opptak av alvorlig gjeld?.....	43
4.1.2 Teoretiske implikasjoner - forskningsspørsmål 1.....	46
4.2.1 Er psykososiale og andre forhold årsaker til manglende økonomisk kontroll? .....	47
4.2.2 Teoretiske implikasjoner - forskningsspørsmål 2.....	50
4.3.1 Hvilke hjelpetiltak kan innføres for å forebygge irrasjonell atferd og alvorlig gjeld? .....	51
4.3.2 Teoretiske implikasjoner - forskningsspørsmål 3.....	52

5.0 Analyse og drøfting.....	53
5.1.1 Drøfting av forskningsspørsmål 1.....	53
5.1.2 Analyse og drøfting av forskningsspørsmål 2.....	57
5.1.3 Analyse og drøfting av forskningsspørsmål 3.....	61
Kap. 6 Sammenfatning og konklusjon .....	64
6.1 Konseptuell modell av årsaker til et alvorlig gjeldsproblem .....	65
6.2 Overføringsverdi - betydning for praksis.....	67
Litteraturliste.....	68
VEDLEGG - APPENDIX .....	74
Tabell 1. Trinn i en rasjonell beslutningsprosess for nyttemaksimering.....	74
Tabell 2. Five stage model for falling into over-indebtedness .....	75
Figur 1. Fallende nyttekurvefunksjon med økt formue.....	76
Figur 3. SDI metoden – induksjon og testing av data og utvalg (deduksjon) .....	77
Figur 4. SDI metoden – kodegrupperinger (induksjon), kodingstest og grupperingstest (deduksjon) .	77
Figur 6. Kodede kognitive skjevheter .....	78
Figur 7. Kodede psykososiale og familiære årsaker til gjeldsopptak.....	78
Figur 8. Ordskyen om hjelpeapparatet viser de mest brukte ord i intervjuene.....	79
Figur 9. Veien til en bedre gjeldshåndtering.....	80
Vedlegg 1. Empiriske funn fra intervjuene – forskningsspørsmål 1.....	81
Vedlegg 2. Empiriske funn fra intervjuene – forskningsspørsmål 2.....	87
Vedlegg 3. Empiriske funn fra intervjuene – forskningsspørsmål 3.....	94
Ønsker du å delta i et forskningsprosjekt?.....	99
Samtykkeerklæring.....	101
Intervjuguide – skyldnere.....	102
Intervjuguide – fagpersoner og rådgivere.....	107
NSD godkjenning .....	109

## Innledning

I min masteroppgave er det satt søkelys på å finne årsaker til gjeldsproblemer som bidrar til at mennesker opptar en u håndterbar gjeld. Samtidig var det viktig å se på psykososiale og andre forhold i tilknytning til beslutningstakingen og gjeldsopptaket. Det var også viktig å reflektere over hjelpeapparatets rolle for å forstå samfunnsmessige utfordringer mennesker med alvorlig gjeld opplever i sine livssituasjoner.

Dette er et viktig tema og et viktig samfunns og økonomisk spørsmål. Forfatteren har en lang fartstid fra offentlig sektor og en lang arbeidserfaring innen fagfelt. Jeg har så langt jeg gjennom min arbeidserfaring møtt over 500 individer med alvorlige gjeldsproblemer. Men i denne avhandlingen har jeg gått dypere til verks og dybdeintervjuet 10 intervjuobjekter.

7 av dem er skyldnere med alvorlig gjeld og 3 er fagpersoner innen fagfeltet gjeld.

Hovedmålene med forskningen har vært å finne årsaker til at mennesker havner i store gjeldsproblemer og hvordan slike individer kan få hjelp på et tidligere tidspunkt.

Fokuset i oppgaven rettes mot å avklare og evt. finne atferdsmessige, samfunnsmessige og kognitive sammenhenger som skal kunne bidra til å forklare irrasjonelle handlinger som fører til økonomiske problemer og et alvorlig gjeldsproblem.

Avhandlingen er bygd opp på denne måten:

Kapittel 1. beskriver mine forskningsspørsmål og problemstillingen.

Kapittel 2. tar for seg teorien og tidligere forskning på feltet.

Kapittel 3. beskriver metoden som er brukt i forskningen.

Kapittel 4. sammenfatter empirisk analyse og intervjufunn med tilknytning til teori.

I kapittel 5 analyseres og drøftes mine tre forskningsspørsmål med utforming av konsepter.

Avhandlingen avsluttes i kapittel 6 med en sammenfatning, konklusjon og med en kort del om overføringsverdien avhandlingen kan ha til arbeidspraksis.

## Kap. 1. Problemstilling

Som nevnt innledningsvis er ønsket mitt med denne oppgaven å undersøke avgjørende årsaker til at skyldnere eller debitorer havner i alvorlige gjeldsproblemer og hvilke tiltak kan iverksettes for å forebygge alvorlig gjeldsproblematikk.

Oppgaven har som mål å undersøke skyldnere med alvorlige gjeldsproblemer og prøve å finne sammenhenger og korrelasjoner mellom intervjuobjekter og årsaker til opptak av gjeld. Dette gjelder de interne og eksterne årsakene, kausale sammenhenger, psykososiale og atferdsmessige trekk, familiære trekk og andre forhold som evt. har kommet frem under forskningen.

Jeg ønsket samtidig å undersøke i hvor stor grad atferden til disse individene avviker fra tradisjonell økonomisk teori og rasjonell nytteteori med forankring i atferdsøkonomiske beslutningsmodeller og kognitive skjevheter eller biaser. Det var samtidig ønskelig å få strukturert atferdsmessige og samfunnsmessige prosesser som fører til irrasjonalitet i beslutningstakingen som kna føre til alvorlig gjeld.

Et overordnet mål har vært å lære mer om og lære av mennesker med alvorlige gjeldsproblemer, deres atferdsmønstre og kognitive skjevheter for å forebygge og sikre bedre arbeidsmetodikk innenfor fagfeltet gjeld.

Jeg har derfor kommet fram til følgende problemstilling for min masteroppgave som danner grunnlaget for den videre beskrivelsen av forskningsmetode og datainnsamlingen:

**Hvilke årsaker bidrar til at en skyldner havner i alvorlige gjeldsproblemer og hvordan kan hjelpeapparatet forbedres for å forebygge irrasjonell atferd?**

Den valgte problemstillingen skal videre underbygges i tre forskningsspørsmål:

- 1. Hvilke kognitive skjevheter bidrar til opptak av alvorlig gjeld?*
- 2. Er psykososiale og andre forhold årsaker til manglende økonomisk kontroll?*
- 3. Hvilke hjelpetiltak kan innføres for å forebygge irrasjonell atferd og alvorlig gjeld*



## 1.1 Avgrensninger

Oppgaven tar for seg skyldnere og fagfolk lokalt i Vestlandet fylke tilhørende samme namsmanns distrikt. Intervjuobjekter har søkt om gjeldsforhandlinger i dette distriktet og fagansatte jobber kun med gjeld. Intervjuobjektene anses dermed som den rette målgruppen. Intervjuobjekter er dermed en naturlig kilde som kan på en relevant måte besvare mine forskningsspørsmål.

## 1.2 Sentrale aktører og relevante begreper

Gjeld kan enkelt sies å være penger som er lånt av andre med en forpliktelse til å betale tilbake til kreditor, normalt sett innen en bestemt avtalt dato. Gjeld er i denne oppgavens sammenheng et pengekrav enten privat eller offentlig. Den som låner ut penger kalles en kreditor og den som tar opp lånet kalles for en debitor eller en skyldner.

## 1.3 Kort om gjeldsordning

En gjeldsordning er en avtale mellom en debitor og en kreditor, normalt sett på 5 år og kan som hovedregel fås kun en gang i livet. Avtalen kan være frivillig inngått mellom skyldner og kreditor, dette med bistand av namsmannen. Avtalen kan også være inngått som tvungen i tingretten. Den skal omfatte alle typer gjeld. I denne perioden må skyldner leve etter gjeldende livsoppholdssatser med en tilnærmet minimalistisk livsstil. Målet med gjeldsordningen er at kreditorene skal sikres dekning av sine krav etter gjeldende satser og regelverk. Samtidig skal skyldner få kontroll over sin økonomi og bli fri for gjeld etter en gjennomført avtale. Ved en uhåndterbar gjeld en skyldner ta kontakt med gjeldsrådgiver fra NAV eller søke om offentlig gjeldsordning hos namsmannen.

## 1.4 Debitorer eller skyldnere

Skyldnere som søker om offentlig gjeldsordning og får åpnet for gjeldsforhandlinger anses som varig ute av stand til å betjene sin gjeld. Med dette menes at de ikke klarer å betjene sin gjeld i den nærmeste overskuelige fremtiden. Å være ute av stand til å betjene sin gjeld betyr i realiteten at gjelden er uhåndterbar og at den ikke klarer å bli nedbetalt innen en periode som anses om normalt for dekning av slike typer gjeldskrav. Begreper som skyldnere eller debitorer og fagfolk eller fagansatte blir framover brukt for å skille gjennom intervjuobjekter (informanter) med høy gjeld og intervjuobjekter med fagkunnskap.

## Kap. 2 Teori

I dette kapitlet skal jeg beskrive relevant teori for min avhandling. Teorien er valgt ut for å underbygge min problemstilling om avgjørende årsaker for at en skyldner havner i alvorlige gjeldsproblemer. Det mest sentrale i min problemstilling er å forklare indre og ytre forhold som har direkte eller indirekte bidratt til opptak av alvorlig gjeld. Det er av den grunn avgjørende å belyse teorien rundt begreper som forklarer atferd, rasjonalitet og irrasjonalitet, nytte og hvordan beslutninger foretas under usikkerhet. I tillegg til dette forklares det et teoretisk utgangspunkt for familiære og psykososiale forhold som bidrar til oppbygging av alvorlig gjeld. Til slutt i teorikapitlet tas det opp teoretiske forhold om veilednings og rådgivningsplikt det offentlige og andre aktører har i å hjelpe individer med gjeldsproblemer. Teorien skal støtte opp under mine drøftinger i de neste kapitlene sammen med innhentet empiri slik at jeg kommer til konklusjoner rundt mine forskningsspørsmål og den overordnede problemstillingen.

Når det gjelder studier av alvorlig gjeld sett i sammenheng med kognitive (mentale) skjevheter her til lands har jeg ikke klart å finne mye forskning på dette. I Norge er det særlig Christian Poppe som har studert debitorer med alvorlige gjeldsproblemer. Det teoretiske utvalget om kognitive skjevheter er tatt ut fra fagartikler og fagbøker fra den atferdsøkonomiske teorien, Ringstad, Kahnemann, Tversky, Thaler med flere. Amartya Sen's boken *Rationality and Freedom* brukes som teoretisk grunnlag for å vise til kortsiktig viljessvakhet sammen med kritikk av den rasjonelle aktør beslutningsmodellen. Beslutningsteori delen følger Astrid og Geir Kaufmanns bok om psykologi og organisasjonsledelse og Wiklinson og Klaes boken, *An Introduction to Behavioral Economics* med relevante artikler. Poppes doktorgradsavhandling er også brukt i teorikapitlets første del med en del henvisninger til Daniel Caplovitz. Poppe har også tipset meg om en bok av Heiki Hiilamo, en finsk forsker som har studert husholdningers gjeld i Finland og i Europa. Hans bok blir også brukt som en del av det teoretiske grunnlaget i forskningsspørsmål 2 og 3. Bakkebyråkrat eller «Street Level bureaucracy» teorien til Lipsky er det teoretiske utgangspunktet til det tredje forskningsspørsmålet sammen med gjeldende lovverk som regulerer hjelpeapparatets rolle rundt gjeld og gjeldshåndtering.

## 2.1 Standard økonomisk beslutningsteori og rasjonalitet

Begrepet beslutning er ifølge Kaufmann & Kaufmann (2016, s. 214) den problemsituasjonen man står ovenfor når en skal foreta et handlingsvalg og må vurdere hvor godt et bestemt handlingsalternativ er. Altså vi opplever ofte å kunne velge mellom flere handlinger som ofte kan stå imot hverandre. Vi lever i dag i en kompleks verden med mye uforutsigbarhet og det er vanskelig å forutse det endelige utfallet av våre valg. En rekke andre slike konfliktalternativer vil derfor eksistere når man skal velge og når valgsituasjonen er uklar og uoversiktlig. Pandemier, krig og økonomiske kriser er umulige å forutse, med de skjer. Beslutningsforskere vil derfor karakterisere en slik konfliktrelatert valgdilemma som beslutninger under usikkerhet (Kaufmann & Kaufmann, (2016, s. 214). Fagfeltet er ifølge Kaufmann & Kaufmann (2016, s. 214) utpreget tverrfaglig og forskes av både økonomer, filosofer og psykologer. Dette tilsier at dette teoretiske fagfeltet treffer godt til å kunne svare på mine forskningsspørsmål.

Den klassiske økonomiske beslutningsteorien bygger ifølge Kaufmann & Kaufmann (2016, s. 215) på metodologisk individualisme hvor individer ønsker å oppnå størst mulig nytte for sin egen del til lavest mulig kostnadsnivå. Målet er å jakte på den ideelle beslutningen som sikrer størst mulig nytte. For å oppnå dette bør vi gå frem på en rasjonell måte. En slik rasjonell individ som foretar en beslutning har klare mål, full oversikt over alternativer og deres konsekvenser, alternativene kan sammenlignes og beslutningstakeren vil kunne velge det beste alternativet som gir størst mulig nytte. Det er en normativ beslutningsteori for hvordan man bør ta beslutninger under *ideelle* forhold (Kaufmann & Kaufmann, 2016, s. 215). «Nytte er et mål på i hvilken grad et handlingsalternativ er egnet til å realisere beslutningstakerens mål» (Kaufmann & Kaufmann, 2016, s. 215). Med andre ord er det nytten vi har ovenfor en handling eller et produkt som styrer vår atferd.

Dersom et individ skal foreta et usikkert utfall bør denne usikkerheten medregnes og en bør derfor vurdere hvor sannsynlig det er å nå dette målet. Videre bør aktører vurdere risiko og velge det alternativet som er mindre risikabelt, det gir høyest mulig nytte (Kaufmann & Kaufmann, (2016, s. 216). Hvordan så foretar individer beslutninger?

Dette er et avgjørende spørsmål for forskerne innen bla. politikk, økonomi, psykologi og sosiologi. Den rasjonelle beslutningsmodellen krever som nevnt at en beslutningstaker foretar et valg som gi høyets mulig forventet nytte. I en rekke tilfeller er beslutningstakerens

preferanser usikre og det er kun trekk ved preferansens valgalternativer som kan påvirke den enkeltes beslutningen.

Men hva er det som egentlig menes med nytte? Nytte begrepet kan føres tilbake til filosofen Jeremy Bentham. Bentham hevdet at en handling er moralsk riktig hvis og bare hvis den maksimerer nytte (Sagdal, 2021). Nytte kan sies å være en subjektiv verdi og kan inneha forskjellige betydninger for de fleste av oss. Penger er ikke alt, vi må oppleve eller føle nytte av det vi konsumerer eller beslutter. For å oppnå høyest mulig nytte bør et individ følge en trinnvis beslutningsprosess i den klassiske økonomiske beslutningsteorien.

Kaufmann & Kaufmann (2016) presenterer trinn i en rasjonell beslutningsprosess for nyttemaksimering i [tabell 1, vedlegg](#).

Aktører som er fullstendig rasjonelle og som klarer å følge en slik idealistisk trinnmodell kalles for *homo economicus* eller det idealistiske ultrarasjonelle økonomiske mennesket. Sammenkoblingen av den klassiske økonomiske beslutningsteorien og individuell nyttemaksimering ga opphav til konseptet kalt for *homo economicus*. Richard Thaler professor og nobelprisvinner innen atferdsøkonomi bruker begrepet *econ*. Selve begrepet har et opphav i det mer kjente begrepet *economic man* av filosofen John Stuart Mill (1830).

Karine Nyborg en norsk forfatter og professor i samfunnsøkonomi har i en artikkel fra 2019 skrevet en del interessante eksempler på den *ultra rasjonelle* versjonen av *homo sapiens*. Hun beskriver det økonomiske mennesket som perfekt rasjonelt, perfekt egoistisk og med perfekt selvkontroll. Onkel skrue brukes ofte som et godt eksempel på et slikt individ. Det økonomiske mennesket eller *econ* er kun opptatt av tilgang på private og kollektive goder, er utrolig intelligent og foretar avanserte beregninger uten kognitiv anstrengelse. Den har en enestående selvkontroll med evne til å følge planer og ha langsiktig tenkning i et perfekt frikonkurransemarked. Dette er en hypotetisk verden hvor alle varer og goder kan deles opp og selges og hvor alt av betydning reflekteres i markedspriser uten maktutøvelse eller lurei. Mennesker i motsetning til *econs* har ikke tilgang til all relevant informasjon, vi må klare oss med et utsnitt og det er vanskelig å skille hva som er relevant informasjon. En fri konkurranse marked er ikke eksisterende. Vi har dårlig tid til å innhente informasjonen og det er sjeldent ressurser nok til å følge den normative idealmodellen. De idealistiske trinnene for nyttemaksimering ovenfor er teoretisk sett gode å ha, men vi mennesker er ikke fullstendig rasjonelle vesener. Det kan sies at vi har en begrenset rasjonalitet.

Herbert A. Simon professor i kognitiv psykologi sammen med kollega James G. March utviklet i 1955 en alternativ beslutningsmodell som Simon fikk nobelpris i økonomi for. Den omhandler begrepet *begrenset rasjonalitet* (Wilkinson & Klaes, 2012, s. 14). Teori om begrenset rasjonalitet sier at individer ikke tar perfekt rasjonelle beslutninger både på grunn av våre mentale eller kognitive begrensninger og sosiale bånd mellom oss mennesker. Det er nå vi går videre mot det en kaller *deskriptiv beslutningsteori* (Kaufmann & Kaufmann, 2016). Forskningen særlig innen atferdsøkonomi har vist oss at mennesker styres ikke bare av egen vinning, vi er ikke like forutsigbare og perfekt rasjonelle som en *econ*. Vi påvirkes av omgivelser, sosiale settinger og konteksten vi lever i. Mennesker er ofte ute etter kortsiktig gevinst, har overdreven selvtillit og optimisme og begrenset rasjonalitet. «I motsetning til tradisjonell mikroteori som tar menneskelig atferd for gitt, bygger atferdsøkonomi på innsikt i hvordan menneskelig atferd faktisk er» (Ringstad, 2013, s. 25).

På slutten av 1970 tallet og i 1980 var det særlig to forskningsartikler som dannet grunnlag for atferdsøkonomien. Dette var i 1979 Amos Tverskys og Daniell Kahnemanns «Prospect Theory: An analysis of decision under risk» og i 1980 Richard Thalers artikkel «Toward a positive theory of consumer choice» (Wilkinson & Klaes, 2012, s. 14). Teoriene omhandler bla. nyttemålinger ut fra referansepunkter, tapsaversjon og mental regnskapsføring. Vidar Ringstad (2013) forklarer videre at atferdsøkonomi kan anses som en underdisiplin i samfunnsøkonomi faget. Tradisjonell mikroøkonomi vil ifølge Ringstad (2013) legge til bestemte forutsetninger for menneskelig atferd i økonomiske sammenhenger uten at en går nærmere inn på om dette stemmer med rasjonelle aktører som maksimerer nytte ut fra sine preferanser. Atferdsøkonomi er bygget opp gjennom eksperimenter om menneskelig atferd og konsekvenser (Ringstad, 2013, s. 25). Årsaken til at mennesker har begrenset rasjonalitet er vår manglende evne og kapasitet til å oppfatte og kalkulere helheten. «Selv om en ønsker å opptre rasjonelt, vil en ofte ikke være i stand til det». Det er mange faktorer som påvirker motivasjon og preferanse, og resultatet kan bli irrasjonell atferd (Oppstad, 2020, s. 384).

Dette følges videre av Hallgeir Sjøstad psykolog og forsker ved NHH som påpeker at mennesker i praksis ikke oppfører seg som idealistiske ultrarasjonelle økonomiske mennesker. De fleste av oss vil ofte oppleve kognitive skjevheter i våre hjerner. Når slike feilslutninger opptrer vil vi ikke aktivt vurdere alle mulige utfall for maksimering av vår egen nytte, men vil ofte handle raskt og etter intuisjon, etter magefølelsen (Stange, 2018). Psykologen og nobelprisvinneren Daniel Kahneman (2013, s. 263) kaller dette prinsippet for substitusjon.

Verden er blitt så kompleks at vi må forenkle for å håndtere så stor informasjonsmengde. For å spare på kreftene bruker vi heuristikker eller tommelfingerregler som gir oss kjappe svar på et lite utvalg av informasjon.

## 2.2 Rasjonalitet og viljessvakhet, kritikk mot Rational Choice Theory

Alle individer har sine egne preferanser og vil maksimere sin nyttefunksjon etter sin egeninteresse. Dette er ifølge Levin & Milgrom (2004, s. 1) grunnlaget for nesten all mikroøkonomisk teori.

Den indiske økonomen og filosofen Amartya Sen hevder på samme måte som Adam Smith i *The Theory of moral Sentiments* (1759) at mennesker ikke handler kun på grunnlag av sin egeninteresse. Sen inkorporerer andre viktige motivasjoner som: «humanity, justice, generosity and Public spirit» (Nordbakken, 2009, s. 17). Å se på et menneske som en endimensjonal figur er å benekte menneskets frihet noe som er en kilde til urettferdighet. Sen (2004) hevder at enhver av oss har mange ulike identiteter. Ifølge Sen (2004) kan vi i våre dagligdagse liv være medlemmer av ulike referansegrupper og vi tilhører dem alle. Det faktumet at et menneske kan være vegetarianer uten å være i konflikt med andre som spiser kjøtt, at et menneske er en advokat, men liker jazz, er heteroseksuell, men støtter opp mot rettighetene til homofile og lesbiske underbygger hans påstand (Sen, 2009 referert i Nordbakken, 2009, s. 20).

«This narrow view of rationality as self interest maximization is not only arbitrary; it can also lead to serious descriptive and predictive problems in economics (given the assumption of rational behavior). In many of our actions we evidently do pay attention to the demands of cooperation ... there are ongoing challenges in explaining why people often work together in independent production activities, why public spirit behavior is often observed» (Sen, 2002, s. 23-24).

Sen kritiserer med dette det individfokuserte velferdsbegrepet der den samlede velferden i samfunnet er summen av den individuelle nytten. Han hevder i stedet at den enkeltes velferd er avhengig av hvordan relasjoner mennesker imellom er organiserte (Jakobsen, 2011).

Rasjonalitet innebærer ifølge Sen (2004, s. 46): «use of reasoning to understand and assess goals and values, and it also involves the use of these goals and values to make systematic choices ... the insistence on the pursuit of some prespecified aims be taken to represent the

essence of rationality is disputed, and this includes challenging the allegedly peerless status of self-interest as the exclusive navigator of rational behavior. Å forfølge egen nyttemaksimering kan være nyttig for en *homo economicus* men dette undergraver ifølge Sen (2004) vår egen fornuft som skiller oss i så mange måter fra dyrerikets verden: «it repudiates the most profound capacity of human self which distinguishes us in many different ways, from the rest of the animal kingdom, namely, our ability to reason and to undertake reasoned scrutiny» (Sen, 2004, s.46).

Ifølge Sen (2004) er det to typer rasjonalitetssvikt. Et menneske kan svikte i sin rasjonalitet grunnet flere årsaker. En person kan agere uten å tenke, og med dette kan ha vurdert dårlig uten å bruke sin kunnskap godt nok. En person har nøye vurdert sine beslutninger til å gjøre en handling X, men har endt opp å gjøre en handling Y grunnet viljessvakhet. Dette tilsier at det foreligger en svikt av positiv korrespondanse mellom en persons vurderingsevne og dens valg. Sen (2004) kaller dette for «correspondence irrationality»

« ... there is, in this sense a failure of positive correspondence between the persons reasoning and his choice» (Sen, 2004, s.228).

I motsetning til den ovennevnte svikten i rasjonalitet kan en person svikte grunnet begrensninger i sine kunnskaper og sin vurderingsevne. En person kan være meget varsom i valg av sine beslutninger, men personen klarer ikke å reflektere så langt til å fatte at andre, bedre beslutninger vil kunne føre til måloppnåelse basert på den tilgjengelige informasjonen den har. Dette kaller Sen (2004) for: «reflection irrationality» (Sen, 2004, s.229). Her reflekter individet godt nok, men beslutninger det foretar blir dårlige grunnet sitt begrensende resonnement. En gjennomtenkt handling kan føre til irrasjonalitet grunnet vage beslutninger og svak kunnskap. En atferd som fører til svikt i korrespondanse mellom en persons vurderingsevne og dens valg «correspondence irrationality» er ofte forårsaket grunnet viljessvakhet. Selv om en person har foretatt en rasjonell beslutning kan dette føre til irrasjonell atferd da vedkommende ikke har gjennomtenkt og vurdert sine valgalternativer godt nok (Sen, 2004, s.231). Forskingen til bla. Kahnemann og Tversky i deres Prospektteori fra 1979 har bla. vist hvordan beslutninger foretas under usikkerhet og hvordan mennesker vurderer risiko, tap og gevinst.

## 2.3 Prospektteori

Den sveitsiske vitenskapsmannen Daniel Bernoulli startet allerede i 1738 å studere forholdet mellom den mentale verdien eller behovet for penger og det faktiske pengebeløpet, kalt

*nytteverdien*. Risikoaversjon er et sentralt begrep i hans teori (Stearns, 2000).

Risikoaverse beslutningstakere er en viktig forutsetning i flere fagdisipliner som bygger på rasjonell aktør-paradigmet. De fleste investorer misliker risiko og foretrekker derfor en sikker inntekt framfor en usikker (N. Wilkinson & M. Klaes, 2012). Bernoulli oppdaget i 1738 at dersom mennesker får et tilbud mellom et sjansespill og et beløp tilsvarende spillets forventede verdi – velger de fleste det sikreste. Han merket seg at folk flest misliker risiko, de misliker muligheten til å ende opp med et lavest mulig gevinst. Hans oppfatninger var at valgene baserer seg ikke *kun* på verdien av penger, men den *psykologiske verdien av gevinst - nytteverdien* en oppnår. En beslutningstaker vil være risikoavers med minkende nytteverdi for pengene (N. Wilkinson & M. Klaes, 2012). Folk vil oppleve forskjellige mengder nytte fra samme vare eller tjeneste. Et pengebeløp for en rik mann har ikke den samme nytteverdien som for en fattig. Bernoullis nyttefunksjon viser at et individs nyttekurve er avtakende med økt formue (N. Wilkinson & M. Klaes, 2012). Vinner du en million i et lotteri for andre gang er ikke nytten den samme som den var da du vant for første gang.

[Se vedlagt figur 4 - Fallende nyttekurvefunksjon med økt formue.](#)

Daniel Kahnemann og Amos Tversky to av verdens mest fremtreende atferdsøkonomer videreutviklet i 1979 Bernoullis nytteteori. De utviklet en teori ved navn «Prospektteori» Teorien sier bla at våre evalueringer står i forhold referansepunktet vi befinner oss i når vi foretar et valg. Foretar du et valg som er bedre enn ditt referansepunkt er dette en gevinst, det som er under referansepunktet er et tap. Teorien har også et prinsipp om avtagende sensitivitet som gjelder både endringer i formue og våre sanseutrykk, en riking reagerer ikke på den samme måte på et tap tilsvarende 1000 kr på lik linje med en som er betydelig fattigere. Når tap og gevinst vektet fremstår tap som viktigere enn gevinst. Denne asymmetrien kan føres tilbake til evolusjonen, organismer som anser trusler som viktigere enn muligheten har bedre sjanse til å overleve (Kahnemann, 2013, s. 303-304).

Prospektteori er en teori om valg og bedømmelse under usikkerhet. Teorien forsøker å vise hvordan individer velger trygge løsninger fremfor usikkerhet. Hvordan individer vil unngå økonomiske tap fremfor å skaffe seg en fordel eller økt gevinst. Flere studier har nemlig påvist at mennesker flest vil ut fra våre psykologiske oppfatninger og våre sosiale ståsteder oppfatte et økonomisk tap dobbelt så emosjonelt enn en tilsvarende økonomisk gevinst. (Kahnemann & Tversky, 1979). Denne teorien står i sterk kontrast mot den tradisjonelle

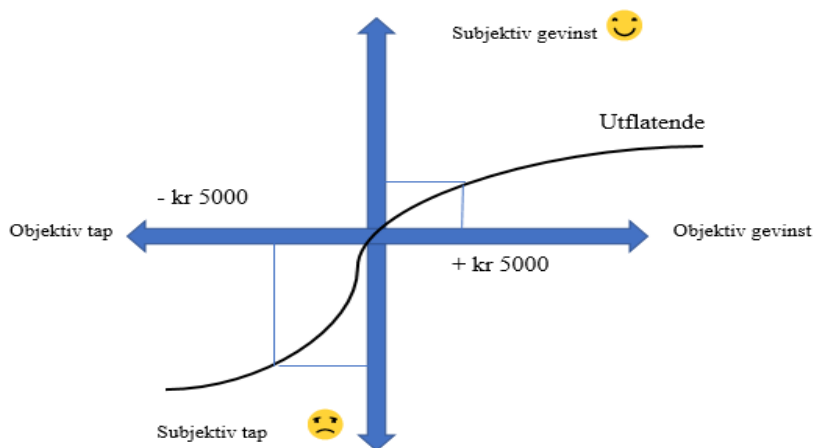


økonomiske oppfatningen at mennesker vil alltid velge alternativer som gir høyest mulig gevinst eller nytte.

Bernoullis nytte begrep erstattes i denne teorien med begrepet *verdi* (Kaufmann & Kaufmann, 2016). Vi blir risikosøkende når alle alternativene er dårlige, en hærfører tar risiko når han ikke har alternativer. Det Bernoulli ikke tenkte på ifølge Kahnemann (2013) var bla. en forestilling om et *referansepunkt*. Prospektteorien sier at mennesker vurderer et utfall opp mot et referansepunkt som vektlegger et tap mer enn en gevinst ut fra det referansepunktet. «Nytte blir i økonomisk teori definert i form av netto uttelling, mens verdi definerer gevinst og tap som avvik fra et bestemt referansepunkt» (Kaufmann & Kaufmann, 2016, s. 221).

Referansepunktet blir enkelt påvirket av tilfeldige psykologiske faktorer og her er det avgjørende hvordan det blir presentert for oss. Den psykologiske verdien av gevinst og tap er «bærer» av verdi i prospektteorien mens Bernoullis modell har formues tilstand som «verdibærer. Reaksjon på tap er sterkere enn reaksjonen på gevinst (Kahnemann 2013, s. 304). Figur 5 nedenfor viser dermed at forholdet mellom subjektive og objektive verdier kan beskrives som en avflatende funksjon – kalt fallende grensenytte. Den subjektivt opplevde gevinsten for tapet eller gevinsten er høy for små verdier, men flater deretter ut etter som absolutte verdiene blir større. Dette forklares med at mennesker foretrekker å få garantert 100 kr fremfor å bli med i et lotteri med 50 % sjans for å vinne dobbelt, 200 kr. Man vil ha en sikker gevinst. Mens de som allerede har fått 200 kr foretrekker lotteri med 50 % sjans for å beholde de 200 kr de har fått framfor å gi tilbake 100 kr med sikkerhet, man ønsker ikke å oppleve et tap. Selv om den forventede inntekten er 100 kroner i begge situasjonene, er folk altså mer villige til å ta risiko for å unngå et mulig tap (Kahnemann, 2013, s 304). Dette kalles av *loss aversion*- eller *frykten for et tap, tapsaversjon*. Prospektteorien kan dermed forklare hvorfor mennesker vurderer ting eller objekter de eier høyere enn når de kjøpes ut i det frie markedet. Praktisk sett kan dette påvirke våre risikovurderinger og vår kjøpsatferd.

Verdifunksjonen for et tapet – 5000 er bratter enn for gevinsten + 5000. Den negative følelsen av et tap oppleves som subjektivt sterkere enn den positive av en tilsvarende gevinst. Boksen tilhørende gevinst er mindre enn boksen tilhørende tap som er større, tapet vil føre til irrasjonell atferd og risikovillighet grunnet et ønske om å vinne tilbake det tapte. «This analysis suggests that a person who has not made peace with his losses is likely to accept gambles that would be unacceptable to him otherwise ... failure to adapt to losses or to attain an expected gain induces risk seeking» (Kahnemann & Tversky, 1979, s 287).



**Figur 2. Prospektteorien** – hentet fra boken - Psykologi i organisasjon og ledelse (Kaufmann & Kaufmann, 2016 s. 222) - min egen figur.

Tre kognitive trekk er sentrale i prospektteorien (Kahnemann, 2013, s. 303):

- En evaluering står i forhold til et nøytralt referansepunkt, resultatet som er bedre enn referansepunktet er en gevinst, resultatet under er tap.
- Et prinsipp om avtagende sensitivitet gjelder bedømming av endringer i formue. Den subjektive forskjellen mellom 900 og 1000 dollar er mye mindre enn forskjellen mellom 100 og 200 dollar.
- Tapsaversjon, når tap og gevinst sammenlignes fremstår tap som viktigere enn gevinst.

Disse tre trekkene spiller en grunnleggende rolle i bedømmingen av økonomiske konsekvenser og er å betrakte som egenskaper ved den automatiske system 1 delen av vår hjerne (Kahnemann, 2013, s. 303-304).

«Prospektteorien er akseptert av mange akademikere ikke fordi den var *sann*, men fordi momentene den tilføyde nytteteorien særlig referansepunkt og tapsaversjon, var verdt strevet; de ga nye forutsigelser som viste seg å være korrekte» (Kahnemann, 2013, s. 310).

## 2.4 To kognitive systemer

For å forstå våre handlinger i ovenfor nevnte beslutningsteorier er det nødvendig å forklare hvordan vår hjerne foretar sine beslutninger. Psykologer har i mange tiår jobbet og forsket på dette. Kahnemann (2013, s. 26-27) velger å bruke et to system begrep for å beskrive slike prosesser. Han deler vår hjerne i to systemer, 1 og 2. System 1 og 2 delingen ble opprinnelig introdusert av Keith Stanovich og Richard West (2000) for å skape et skille mellom vår intuisjon og analytisk tenkning. System 1 og 2 kan grovt forenklet forklares som forskjellen mellom det å tenke fort og spontant i system 1 og det å tenke gjennomtenkt og noe saktere i system 2.

«System 1 virker automatisk og hurtig, med liten eller ingen anstrengelse og ingen opplevelse av viljes kontroll» (Kahnemann, 2013, s.26).

System 2 tildeler oppmerksomheten til de anstrengende mentale aktiviteter som krever det, inkludert komplekse utregninger. «Aktiviteten til system 2 assosieres ofte med en subjektiv opplevelse av agens, valg og konsentrasjon» (Kahnemann, 2013, s.27).

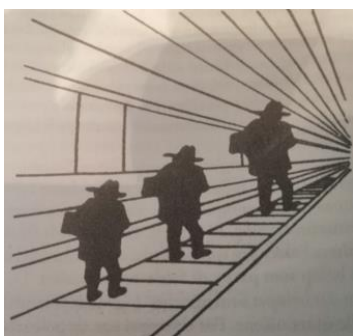
I system 1 vil automatiske ting vi gjør i hverdagen som å pusse tenner eller sykle kreve lite energi for hjernes del, fordi dette er en innlært prosess for de fleste og den krever lite konsentrasjon og refleksjon. Dette systemet er basert på lynraske valg som kan være gode og effektive, de kan til og med redde liv, men kan i visse tilfeller føre til irrasjonelle beslutninger (Larsen & Tunstad, 2021, s. 31). System 1 vil med sine kortsiktige forutsettelser og intuisjon treffe godt i kjente situasjoner. «System 2 aktiviseres når det oppdages en hendelse som bryter med den modellen av verden som System 1 opprettholder. System 2 har også oppgaven med å kontinuerlig overvåke din atferd» (Kahnemann, 2013, s.31). Det er ifølge Kahnemann denne kontrollen som sørger for at du er konsentrert når du kjører i kraftig regn og mørket og når du er høflig selv når du er sint. Samtidig vil System 2 mobilisere for større innsats når det innser at du vil begå en feil. «Mesteparten av det du tenker og gjør er gjennom System 1, men System 2 overtar når det blir vanskelig, og det får vanligvis det siste ordet» (Kahnemann, 2013, s.31).

I tradisjonell beslutningspsykologi antar man at vår hjerne ved store mengder av informasjon forenkler kognitive operasjoner. Dette anses om nødvendig for at vi skal klare å nå alle komplekse mål og oppgaver, det er System 1 som styrer. En blir presset på tid og ressurser. Dermed tyr vi ofte til såkalt heuristisk intuitiv tenkning i problemløsning og beslutningstaking. Med heuristikker mener vi enkle og pragmatiske «tommefingerregler» for

hvordan vi kan manøvrere i en valgsituasjon (Kaufmann & Kaufmann, 2016, s. 219). En heuristikk eller en mental skjevhet er «en enkel prosedyre som bidrar til å finne brukbare, men ofte ufullstendige svar på vanskelig spørsmål» (Kahnemann, 2013, s. 109). Det er mange typer *kognitive skjevheter*, noen kaller de *kognitive biaser*, andre kaller de *mentale feilslutninger*. De som er relevante for denne avhandlingen blir diskuterte videre i oppgaven.

## 2.5 Heuristikker skjevheter og biaser

Ifølge Kahnemann (2013, s. 109) er normaltstanden i våre hjerner at vi har intuitive følelser og meninger om nesten alt vi kommer bort i. Du liker eller misliker et menneske i det du ser på det, du stoler ikke på fremmede uten å vite hvorfor. Vi danner intuitive meninger om komplekse saker. Dette fordi vårt System 1 vil i mangel på et godt svar på et vanskelig spørsmål finne et *relatert (heuristisk)* spørsmål som er enklere og hjernen vil respondere bekreftende på det. Overbevisningene våre kan riktignok forandre seg når en finner ut av at risikoen med det du mislikte er mindre eller større. Redsel for f.eks. flyreiser kan oppstå ved at media skriver mye om flyulykker -*tilgjengelighetsheuristikken*. En vil da overdrive hyppigheten for slike hendelser og vil i neste omgang føle seg utrygg og avbestille ferien grunnet den utrygge følelsen, *affektheuristikken*. Statistikken og fakta for at flyulykker er sjeldne hendelser tas ikke i betraktning ved vurderingen (Kahnemann, 2013). Vi vektlegger den tilgjengelige informasjonen og handler i affekt på bakgrunn av dette. En mister en god ferieopplevelse grunnet en feil beslutning. Mulig en også går på et økonomisk tap grunnet avbestilling. Se på bildet nedenfor, er figuren til venstre mindre eller større enn den helt til høyre?



**Bilde 1. 3D heuristikken** – hentet fra Tenke fort og langsomt av Daniel Kahnemann, 2013, s 112.

Det det de fleste av oss åpenbart ser først er at figuren (mannen) helt til høyre er størst, men hvis du måler figurene med en linjal vil du oppdage at de like store. Den relative størrelsen domineres av en illusjon (Kahnemann, 2013). Dette kan illustrere erstatningsprosessen (bytte et vanskelig spørsmål, men et forenklet) eller *relatert (heuristisk)*. Trinnet i heuristikken – erstatning av todimensjonal figur av en mann med en tredimensjonal størrelse (hele bildet i 3d) skjedde automatisk da du så på bildet. «Bildet inneholder signaler som gjør en 3D

tolkning nærliggende» (Kahnemann, 2013, s. 113). En bedømming som bygger på erstatning vil unngåelig bli skjevt på forutsigbare måter, men dette skjer så dypt i persepsjonen at du ikke er i stand til å hindre det. På lik linje med dette vil mange av oss automatisk erstatte ufullstendige svar på vanskelig spørsmål med forenklete svar og med dette foreta en feilaktig beslutning. Ifølge Kahnemann (2013) har vi mennesker siden vi var små lært oss å se ting i verden rundt oss etter spesielle regler eller mønstre, og det kan være en årsak til at inntrykk blir forvrengt. Det vi kan lære av den optiske heuristikken ovenfor er at du kan endre atferden når du måler og ser at figurene er like, men ikke måten du ser linjene på. Du kan ikke stole på dine egne øyne, men du vil neste gang du ser det samme bildet reagere ut fra erfaring og gjenkjenne at figurene er like selv om du er utsatt for en. Det er ikke alltid tilfellet ved kognitive eller mentale illusjoner: «Illusjonen om at vi forstår fortiden, bidrar til å gi oss overdreven tro på vår evne til å forutsi fremtiden» (Kahnemann, 2013, s. 236). Mange forskningsstudier i atferdsøkonomi har vist at vi mennesker har dårlig selvkontroll og at vi ofte planlegger dårlig for fremtiden. Dette står i kontrast til den klassiske økonomiske teorien og atferden til homo economicus. Mangelen på selvkontroll innenfor livsstil, utdanning, jobb, helse, konsum og sparing er fremtredende hos mange. Flere eksperimenter har også vist at beslutninger og oppfatninger under usikkerhet er avhengige av konteksten vi befinner oss og den sosiale identiteten vi har.

## 2.6 Biaser – mentale feilslutninger

Ovenfor har jeg kort nevnt hvordan våre hjerner reagerer på optiske eller heuristiske illusjoner. Jeg vil videre i oppgaven beskrive kognitive eller mentale feilslutninger mange av oss inkludert mennesker med alvorlig gjeld opplever ved beslutningstaking.

I dagens samfunn med utallige valgmuligheter og mye informasjon har vi ikke tid eller kapasitet til å tenke gjennom alle våre valgmuligheter. Det er som nevnt tidligere vårt system 1 som er vinneren i hverdagen og som styrer vår hjerne i det daglige. Mennesker kan ikke alltid unngå den intuitive tekningen. System 2 klarer ikke alltid å kjenne igjen feilen, det er altfor langsomt og ineffektivt til å erstatte system 1 i rutine beslutninger Kahnemann (2013, s. 35). Hjernen vil derfor ofte ty til heuristisk tankegang i beslutningstakingen. I denne avhandlingen presenterer jeg, meget forenklet, de heuristikkene som er mest relevante for besvarelsen av min problemstilling.

## **Affektheuristikk**

Affektheuristikken kan sies å være et ubevisst valg et individ tar basert på hvordan en føler seg til enhver tid. En foretar ofte ubevisst en beslutning ut fra hva en liker framfor hva som er rasjonelt. Dette særlig i utsatte situasjoner når en ikke føler seg bra og ikke kan tenke klart. Følelsesmessige reaksjoner på risikable situasjoner kan noen ganger ha større innvirkning på risikoatferd enn kognitive evalueringer (Slovic et al, 2002. s. 1346). Dette er raske automatiske avgjørelser som tas basert på våre følelser, i affekt. Når en føler seg deprimert kan en kjøpe seg varer og ting som vil gjøre at en føler seg bedre. Affektheuristikken har en manipulerende effekt: «Why do packages of food products carry all those little blurbs such as “new”, “neutral”, “improved”, or 98% fat free. Answer: These are “affective tags” that enhance the attractiveness of the product and increase the likelihood it will be purchased, much as adding “save 98%” » (Slovic et al., 2003, s. 28).

## **Bekreftelsesfellen**

Dette er en vanlig kognitiv feil vi gjør. Bekreftelsesfeilen er en tendens til å foretrekke den informasjonen som støtter opp og opprettholder våre egne synspunkter.

Flere eksperimentelle tester i 1960 av en fremtredende amerikansk psykolog Pete Catchart Watson underbygger denne teorien. Hans 2-4-6 test var det første eksperimentet som viste at mennesker var ulogiske og irrasjonelle. I denne skulle deltagere lage nye rekker ut fra regelen i 2-4-6 rekken. De fleste deltakerne lagde egne regler som søkte å bekrefte deres hypoteser istedenfor å forholde seg til det enkle i 2-4-6 regelen og øke med 2. Et stort antall av deltakere klarte ikke denne testen og kunne ikke forholde seg til regelen som ikke støttet deres egen hypotese, de laget egne strategier. «However, the point is not that the most subjects failed to give the correct rule at their first announcement, but that they adopted a strategy which tended to preclude its attainment» (Wason, 1960, s. 138). Dette er en feilslutning som gjør at vi velger informasjonen som bekrefter det vi allerede mener og tror. Vi tar ikke høyde for et annet syn fordi vi ikke liker å skifte mening og fordi dette kan anses som et tegn på svakhet. Dette kan føre til at vi ikke utvikles og lærer ikke noe nytt, vi foretar ikke gode beslutninger da vi ikke bruker all tilgjengelig informasjon (Tunstad og Larsen, 2021, s. 33).

## **Dunning Kruger effekten**

Denne effekten er en kognitiv skjevhet som oppstår når mennesker med lite kunnskap vurderer seg selv som eksperter på akkurat dette området. Lav kunnskap og lav kompetanse

gjør at en ikke innser sin egen inkompetanse, vi vet ikke hvor lite vi egentlig vet. Forskningen av Dunning & Kruger (1999) har vist at denne feilslutningen i våre hjerner gjør at vi presenterer dårlig, men i tillegg til dette gjør vår egen inkompetanse oss til å ikke klare å se og forstå at vi gjør det dårlig. Denne effekten refererer til observasjonen av at de inkompetente ofte er dårlig egnet til å anerkjenne sin inkompetanse (Pennycook et al., 2017, s.1).

### **Selvfavoriserende attribusjon**

Dersom du gjør det bra på en eksamen vil du favorisere deg selv og dine egenskaper ved å si at dette var din fortjeneste snarere enn å si at foreleseren var god. Får du på en annen side en dårligere karakter er du mer tilbøyelig til å legge skylden på den dårlige foreleseren enn på deg selv (Tunstad og Larsen, 2021). «... vi ofte overvurder oss selv, slik at vi selv kommer bedre ut av det nå vi vurderer en hendelse» (Gjøsund et.al, 2016, s. 174). Konsekvensene av dette kan være at en ikke lærer av sine feil og ikke retter opp i det vi er ansvarlige for. Vi kan samtidig stenge ute inntrykk og mennesker som kan advare oss og dermed true vårt selvbilde. Denne feilslutningen er også en forsvarsmekanisme som gjør at vi oppfatter våre liv som stabile og helhetlige, det gjør oss mer tilgivende overfor vår egen atferd (Gjøsund et.al., 2016, s. 174). Jones and Nisbett (1971) antyder at det er en gjennomgripende tendens for skuespillere til å tilskrive kausalitet for sin atferd til situasjonelle faktorer, mens observatører tillegger kausalitet for samme oppførsler til en disposisjon eller personlig kvalitet hos skuespilleren. Med andre ord vi overdriver betydningen av den situasjonen vi befinner oss i når vi vurderer vår egen atferd (Arkin & Duvall, 1975, s. 427).

### **Tilgjengelighets bias**

Tversky Og Kahnemann (1974) har gjennom eksperimentelle studier vist oss at vi velger det som er mest kjent for oss, det som er tilgjengelig i vår hukommelse. Dersom en hendelse eller en beslutning må konstrueres i våre hjerner vil det enkleste og mest tilgjengelige scenarioet velges. Dermed blir vanskelige hendelser mindre sannsynlige. Svært negative hendelser som f. eks tap av et nært familiemedlem er for vanskelig og for ubehagelig å forestille seg og vil virke som mindre sannsynlig. En vil derfor oppleve en skjevhet og anta feilaktig at dette ikke kan skje meg. Denne effekten er med på, å forklare økende kjøp av forsikringer og forebyggende atferd etter katastrofer. De som rammes eller så vidt unngår å rammes av en katastrofe, blir meget bekymret. Estimatet av slike hendelser forvrenges av mediedekningen (Kahnemann, 2013, s. 151-152).

### **Hyperbolsk diskontering – presens bias**

Resultater fra eksperimentelle studier og empiriske observasjoner synes å indikere at det er forskjeller mellom folks langsiktige intensjoner og deres kortsiktige handlinger. Vi mennesker har en tendens til å utsette beslutninger som har konsekvenser. Flere eksperimenter underbygger påstanden om at vi ikke ønsker å redusere konsum på kort sikt (Hagen, 2011, s.44). Det er forskjell på folks langsiktige intensjoner og kortsiktige handlinger og de fleste av oss er mer tålmodige for konsekvenser på lang tid enn for de som ligger i nær framtid. Vi foretrekker å spise på en restaurant denne uken istedenfor om et år, vi diskonterer vårt fremtidig konsum. « If a dinner a year from now is only considered to be 90% as good as one right now, we are said to be discounting the future dinner at annual rate of about 10 %» (Thaler, 2015, s. 90). Med en slik feilslutning oppnår vi ikke gunstige økonomiske betingelser. Samtidig vil en ifølge Hagen (2011, s. 43) prøve å utsette kostander og fremskynde gevinster. Ubehaget om å måtte betale nå og redusere konsumet gjør at en flykter fra et slikt scenario. En potensial årsaksfaktor kan være at våre preferanser endrer seg over tid som følge av avhengighetsskapende konsum, helt ekstremt kan dette knyttes til avhengighet, rus, spilling, mat, sukker, osv. Vår atferd er med andre ord dynamisk inkonsistent ved at vi mangler evner til å holde fast ved planer som er fattet i fortiden (Hagen, 2011, s. 43). «Most of us realize that we have self - control problems, but we underestimate their severity. We are naive about our level of sophistication» (Thaler, 2015, s. 111).

### **Endowment effect – eierskapseffekten og tapsaversjon**

Denne skjevheten handler om eierskap og vår mentale feilslutning som gjør at vi setter en høyere verdi på et objekt vi eier enn på det samme objektet dersom vi ikke hadde eid det selv. Det er eierskapseffekten som påvirker oss og effekten forsterkes av symbolsk og følelsesmessig betydning det objektet har for individet. Kahnemann, Knetsch og Thaler (1990) har bla. gjennom et eksperiment med kaffekopper og sjokolade vist til denne effekten. Halvparten av deltagere fikk en kaffekopp i gave, den andre delen fikk en sjokoladeplate. Da deltagerne ble bedt om på å bytte ville kun 10% bytte kaffekoppen mot en sjokolade og omvendt, de følte eierskap til gaven. «For most participants a mug was more valuable than the chocolate when the mug had to be given up but less valuable when the chocolate had to be given up» (Kahnemann, et al. 1990, s.1342). Eierskapet forbindes med tapsaversjon jfr. Prospektteoriens subjektive tap, vi føler et tap ved å gi avkall på koppen. Se figur 2.



## **Ankereffekten**

Denne effekten gjør at vi lurer oss selv til å tro at vi har et utgangspunkt, et anker, vi måler alt annet ut fra. Ankereffekten inntreffer ifølge Kahnemann «når folk tenker på en bestemt verdi for en ukjent størrelse før de anslår denne størrelsen. Det som skjer, er et av de mest pålitelige resultatene i den eksperimentelle psykologien: «Anslagene holder seg nær det tallet folk tenkte på – derav ankerbildet» (Kahnemann, 2013, s. 132). Dersom du eksempelvis vurderer verdien på et hus, vil du bli påvirket av prisantydningen. Bli man forankret på et rentebeløp på 20% vil du anse 18% som et (nærmere) bedre alternativ selv om andre kreditorer kan ha en 10% rente. Vi kan mentalt sett justeres vekk fra ankeret. Dette kan skje gjennom System 2. Kahnemann sier: «Men folk justerer mindre (holder seg nærmere ankeret) når de mentale ressursene deres er svekket enten fordi hukommelsen er belastet med sifre eller fordi de er lett beruset. Utilstrekkelig justering er en mangel ved et svakt eller bedagelig System 2.» (Kahnemann, 2013, s. 135).

## **Status - quo fellen**

Hovedfunn til Samuelson og Zeckhauser i 1988 artikkelen «Status QUO Bias in Decision Making» var at beslutningstakere foretar sine beslutningsvalg med en betydelig status quo felle i avgjørelsene. «The main finding is that decision makers exhibit a significant status quo bias. Subjects in our experiments adhered a status quo choices more frequently than would be predicted by the canonical model» (Samuleson & Zeckhauser, 1988, s. 8).

Dette er en tendens til å foretrekke det en liker best fra før og dermed ha motstand til å endre på ting. Noen av oss foretrekker å kjøpe samme bilmerke, velge samme bank, samme forsikring og samme partner selv om dette valget ikke alltid er det mest optimale. «One implication of loss aversion is that individuals have a strong tendency to remain at the status quo, because the disadvantages of leaving it loom larger than advantages» (Kahnemann et al., 1991 s. 197-198). En slik atferd kan føre til mentale skjevheter som skader våre evner til å prøve nye ting. Vi kan betale høyere renter på lånet og ha dyrere forsikring ved å velge en stilltiende aksept eller «samme det» holdning (Tunstad og Larsen, 2021, s.41).

## **Sunk Costs fallacy- irreversible kostander**

I økonomisk teori er irreversible kostander, irrelevante tapte kostnader som ikke skal ha påvirkning for fremtidige beslutninger (Wilkinson & Klaes, 2012, s. 234. Når disse irreversible kostander har påløpt og de ikke kan reverseres har de ingen relevans. Men, denne

mentale skjevheten gjør at vi ikke alltid følger økonomisk teori, vi klamrer oss fast til det vi har investert og brukt tid, følelser og penger på i håp om at det går bra til slutt:

«Vince paid \$1000 to an indoor tennis club that entitled him to play once a week for the indoor season. After two moths he developed tennis elbow, which made playing painful. He continued to play in pain for three months because he did not want to waste the membership fee. He only stopped playing when the pain became unbearable» (Thaler, 2015, s. 64).

Dette sitatet av Thaler viser utmerket godt differansen mellom hva en econ (homo economicus) hadde gjort og hva et menneske forsetter å gjøre. En econ ville sluttet å spille og \$1000 ville blitt glemt i det econet ikke hadde mer nytte av spillingen. Et menneske forsetter å spille for å ikke føle et subjektivt tap på \$1000 i håp om at beløpet det hadde investert fremdeles vil ha en verdi. Resultatet er økende smerter og mulig legebehandling som kan føre til ytterligere kostnader.

### **Konteksteffekten – innramming - framing**

Innrammingseffekten er en sterk effekt. Den handler om at omstendighetene påvirker valgene vi tar. I reklamene ser vi pene suksessrike mennesker som selger billige lån og som lover oss lykke så lenge vi tar opp dette lånet. De glemmer bare å fortelle at lånet må betales tilbake med en skyhøy rente og med skjulte omkostninger. Er pakningen god er innholdet også godt, kan man si (Tunstad og Larsen, 2021, s.39). I ytterste konsekvens kan slike feilbeslutninger føre til at selve saken ikke blir viktig, men kun konteksten den kommer frem i. Innramming fungerer ifølge Thaler (2015, s.55) fordi vi mennesker er ofte passive beslutningstagere og vårt refleksive system 1 ikke vil ta seg tid til å undersøke alternativer. Et veldig enkelt eksempel er kognitive og optiske illusjoner med mentale snarveier. «En grunn til at folk ikke gjør det, er at de ikke ville visst hvordan de skulle forholdt seg til motsetningen» (Thaler, 2015, s. 55). Det krever anstrengelser for å koble inn System 2.

## **2.7 Caplovitz – det moderne gjeldsproblemet og fem stegs modellen for å komme inn i alvorlig gjeldsproblem**

Teorien i dette delkapittelet omhandler mitt andre forskningsspørsmål som ønsker å besvare psykososiale og familiære forhold som mulige årsaker til manglende økonomisk kontroll.

Historisk sett er den moderne forskningen om husholdningers gjeld forankret i fattigdomsstudier (Poppe, 2008, s 27). Denne koblingen illustreres godt av pioneren på

området David Caplovitz. Caplovitz intervjuet på 1960 tallet 464 fattige husholdninger i New York i den berømte boken «The Poor Pay More» (Caplovitz 1964). Han utvidet tilnærmingen i de neste 15 årene med to bøker og identifiserte det moderne gjeldsproblemet (Poppe, 2008, s. 27). Caplovitz sitt bidrag til fagfeltet er ikke en metateori men snarere empirisk basert.

Likevel er det nettopp det sterke empiriske grunnlaget som danner et sosialt system i en tid da ingen har systematisert en slik forskning (Poppe, 2008, s.28). Ifølge Caplovitz er økonomiske problemer et spørsmål om ubalansen mellom inntekter og utgifter snarere enn manglende betaling av individuelle krav (Poppe 2008, s. 27). Så selv om boliglån og usikret gjeld er viktige punkter i flere budsjetter kan de likevel ikke være uavhengige av den generelle økonomiske situasjonen. Allerede på 1960 tallet viser Caplovitz at det moderne samfunnet i stor grad hviler på institusjonen av forbrukerkreditt som et middel for å skape sysselsetting og vekst. Og i løpet av 1980 tallet blir lukkede lån erstattet av åpne kreditt som den dominerende formen for forbruksgjeld gjennom kassakreditt og kredittkort. Moderne banker oppfordret faktisk sine kunder til å dra nytte de nye mulighetene da denne gjelden på sikt kan medføre høyere renter (Poppe, 2008, s.30). «Kjøp nå og betal senere» tankegang førte til at også fattige og middelklasse husholdninger kjøpte seg status og sosial posisjon gjennom forbruksvarer. Caplovitz (1964) insisterer videre at det ikke er størrelsen på kreditten som er problemet i seg selv, men heller forholdet mellom inntekt og gjeld. Uventede reduksjoner i inntekter eller økninger i utgifter anses som de største risikofaktorene til større gjeldsproblemer (Caplovitz, 1964, referert i Poppe, 2008, s.30).

Ifølge en av de fremste forskerne på gjeldsproblemer i Norge Christian Poppe (2021) har nordmenns gjeld har økt konstant siden 1980 tallet. Nordmenn er i verdenstoppen når det gjelder gjeld med en samlet gjeldsbyrde på 4000 milliarder. Rekordlave renter i Norge har oppmuntret konsumenter til boligkjøp noe som har over tid gitt høyere boligpriser samtidig som nesten null rentemarked har drevet frem boliginvesteringer spekulasjoner Poppe (2008, s. 40). Fluktuasjoner i økonomiske aktiviteter og dereguleringer av boligmarkeder sammen med politiske avgjørelser har ført til stigende gjeld. Den ideologiske tankegangen var at det å eie egen bolig er en *naturlig tilstand* (Hillamo (2018, s. 61).

Videre har deregulering av lånemarkeder bidratt til at finansielle produkter ble mer sofistikerte og innovative. Produktene ble også mer tilpasset forbruk og finansiering av en bedre livsstil gjennom opptak av gjeld. Det er også viktig å påpeke at kredittkort gjeld er den dyreste formen av kreditt i markedet. Flere studier fra Norge og utlandet har vist at de som har hatt mest økning i kredittkort gjeld er de som lever på eller under fattigdomsgrensen (Hiilamo, 2018, s. 72). «According to economic theory, there is positive relationship between risk an

expected yield. The greater the uncertainty of repayment, the higher is the creditor price for borrowing the money» (Hiilamo, 2018, s. 73). De av oss med lavere inntekt har dermed ikke tilgang til lånemarkeder med lav risiko, de må ut på det markedet med høyere kostnader, høyere usikkerhet og dårligere vilkår. I tillegg til dette mangler denne kundegruppen finansielle ferdigheter (Hiilamo, 2018, s. 73). Dereguleringen av lånemarkeder har også bidratt til en frenetisk konkurranse mellom finansielle aktører. Kilborn (2005) referert i Hiilamo (2018, s.75) viser til at konkurransepresset har tvunget finansielle aktører til å reklamere og fremstille sine produkter på den måten som appellerer til kundenes svakheter og kognitive skjevheter.

Å ha stor gjeld trenger ikke alltid å innebære et problem. En husholdning med høye inntekter og formue kan ha mye gjeld. Problemet oppstår ifølge Hiilamo (2018, s.14) når debitor ikke kan tilbakebetale sin forfalte gjeld. Å ha stor gjeld er derfor ikke alltid forbundet med fattigdom, forskjellen koker ned til faktumet at fattigdom måles med inntektsnivået. Hiilamo (2018, s.13) forklarer videre at alvorlig gjeld generelt sett kan defineres som en situasjon hvor debitor eller skyldner ikke er i stand til å betjene sin gjeld etter at alle finansielle midlene er oppbrukt eller solgt. «Uhåndterbar gjeld blir et problem når det fører med seg lidelse og traume for de involverte» (Hiilamo, 2018, s.14). Debitorer opplever bla. sjokk tilstander, panikk og redsel (Ford, 2008, s. 109-111, referert i Hiilamo, 2018, s.16). Manglende betaling av løpende regninger vil ifølge Hiilamo (2018) kunne føre til kutt i elektrisitet, tap av telefonabonnement, utkastelse fra bolig og betalingsanmerkninger. Betalingsanmerkninger vil kunne føre til utestengelse fra kredittmarkedet. Den som ikke klarer å håndtere sin gjeld og hvor kreditorene har pant i vedkommende formuesgoder, bil og eller hus vil risikere tvangssalg av bolig og kjøretøy. Manglende dekning av usikret gjeld som kredittkortgjeld og forbrukslån vil kunne medføre tvangstrekk i inntekt. Dette kan føre til manglende dekning av basisvarer som mat og klær. Den totale effekten kan føre til samlede betalingsproblemer og føre til alvorlig uhåndterbart gjeldsproblem (CPEC, 2013, referert i Hiilamo, 2018, s.32). Betalingsproblemer kan også føre til at en havner i fattigdom: « Poverty is not a matter of low well-being, but the inability to pursue well-being precisely because of the lack of economic means» (Amartya Sen, 1992, s.110 referert i Hiilamo 2018, s. 3)

[Se tabell 1. Five stage model for falling into over-indebtedness.](#)

Poppe (2008, s.34) drøfter videre lav inntekts og høy inntekst husholdninger. Lav inntekts husholdninger tar som oftest opp lån for å dekke hverdagslige basis varer som mat og

nødvendige produkter. På en annen side kan også høy inntekts husholdninger ende opp i finansielle problemer dersom deres investeringer i eksempelvis små bedrifter går dårligere enn planlagt. De må i visse tilfeller personlig dekke sine tap enten i form av private midler eller formue. Dersom situasjonen vedvarer, kan dette ha store konsekvenser for en slik husholdning. Atferdsøkonomiske studier på overmot impulsivitet og nærsynthet hos mennesker har vist seg å være kognitive skjevheter som gjør oss blinde i risikovurderinger ved slike investeringer (Hiilamo, 2018). En fem stegs modell av Hiilamo (2018, s.27) kan bidra til en bedre forståelse for prosesser de skyldige går gjennom på vei til alvorlige gjeldsproblemer. [Se tabell 1 i vedlegg.](#)

Studier fra Eurostat referert i The Microfinance Centre sin rapport om høy gjeld i Europa i 2017 viser at lavinntektshusholdninger med en inntekt under 60% av median nasjonalinntekt har en betydelig større sannsynlighet til å falle bakpå med sine regninger. De som ikke betaler sine regninger i tide, er husholdninger som består normalt sett av en enslig voksen med forsørgelsesbyrde. Dette er tilfellet for de fleste av de europeiske land i denne studien. I Hellas var det 63% av enslige med barn forsinket med sine betalinger. I land som Portugal og Bulgaria er det personer i husholdninger med to voksne og flere barn som var mest forsinket med betalinger. For Norge sin del var det i 2017 flest enslige med barn som var på etterskudd etterfulgt av familier med to voksne og flere barn. Flere analyser fra EU viser også en høyere risiko for opptak av gjeld hos de som har opplevd samlivsbrudd og de som leier enn eier egen bolig. Et samlivsbrudd vil derfor ofte medføre at begge parter har behov for en bedret inntekt i lys av tapet på felles inntekten (Hiilamo, 2018, s. 92).

I Poppe sine studier fra 2016 (referert i Hiilamo, 2018, s 97) med over 100 gjeldsordningssaker i Oslo er det helsemessige årsaker som var de mest vanlige årsakene til opptak av høy gjeld. På den andre plassen var det lav inntekt, deretter kom dårlig foretaksvirksomhet, på fjerde plass kom høyt forbruk, på sjette var det samlivsbrudd til slutt tap av eiendom. Mennesker har også en tendens til å overdrive sine evner om finansiell kunnskap. Individuer feiler å maksimere sin fremtidige nytte ikke på grunn av deres irrasjonalitet, men fordi deres rasjonalitet er bundet (Hiilamo, 2018). De fleste av oss undervurderer også sannsynligheter knyttet til mulig arbeidsløshet og sykdom.

Arne Holte psykologi forskeren og tidligere assisterende direktøren i folkehelseinstituttet hevder at gjeld tynger folk og kan påføre lettere og tyngre psykiske plager. Det er særlig

forbrukslån og kredittkortgjeld, såkalt usikret gjeld som bidrar til helseproblemer. Angst og depresjoner er de vanligste plagene og hemmer oss i våre daglige liv hevder Holte (Amundsen & Jakobsen, 2021). «Gjeldsrelaterte psykososiale dimensjoner innebærer stress og uhåndterlig gjeld er etterfulgt av skam, frykten for stigmatisering, angst og diverse former av psykologisk nød» (Hiilamo, 2018, s. 104). Skyldnere vil ofte mangle nødvendige ressurser, penger og bolig. Det finansielle presset kan også føre til svekkelse av mental helse grunnet manglende håndtering av sine moralske forpliktelser. Dette kan oppleves som skyld og skam (Hiilamo, 2018). (Turunen & Hiilamo, 2014 referert i Hiilamo, 2018) viste i sine studier at individer med ubetalt gjeld har selvmordstanker og led oftere av depresjoner enn de av oss uten en slik problematikk. Noen studier har også poengtert at spill-avhengige har en særlig høy risiko for selvmord (Blaszczynski & Farell 1998; Dong et al. 2010 referert i Hiilamo, 2018 s. 117). Gjeld kan føre til dårligere helse på lik linje som dårlig helse kan resultere i høy gjeld (Hiilamo, 2018). En tysk studie har vist at et stort antall individer med høy gjeld er en gruppe tunge røykere (Rugger et al. 2013, referert i Hiilamo, 2018, s.117). I CPEC studien fra 2013 er det også påvist sammenheng mellom mangel på penger og tap av sosialkontakter.

## 2.8 Street-level bureaucracy og alminnelig veiledningsplikt

Den teoretiske tilnærmingen til mitt siste forskingsspørsmål handler om å avklare utfordringer med hjelpeapparatets rolle og effektivitet samt forslag til forbedring av hjelpetiltak som kan forebygge opptak av alvorlig gjeld.

Politiet med den sivilrettslige sektoren er å anse som frontlinjebyråkrater. Begrepet «bakkebyråkrat» eller «street-level bureaucracy» ble introdusert av professoren Michael Lipsky i 1980. Slike byråkrater kan bestemme hva som kan prioriteres når en møter offentlige brukere eller klienter. Den offentlig ansattes verdier og normer samt dets profesjonalitet og interne rutiner legges til grunn når byråkraten tar stilig til situasjonen den befinner seg i. Dette kan ifølge Winter & Nilsen (2008) føre til en avvergingsmekanisme som kan resultere i en kynisk rasjonering av service og aktiviteter. Bakkebyråkraten i den offentlige sektoren er ofte under press og tar sine beslutninger under usikre forhold. Når dette skjer, kan dette skape en konflikt mellom det å prioritere organisasjonen eller brukeren. Byråkraten har mye rom for skjønn i sine vurderinger. «The ways in which street – level bureaucrats deliver benefits and sanctions structure and delimit people´s lives and opportunities» (Lipsky, 2010, s. 4). I lys av

dette kan bakkebyråkrater ifølge Lipsky (2010) foreta skjønnsbaserte beslutninger og gjennom slike handlinger vil den kunne påvirke politiske beslutninger. NAV eller politiet kan internt prioritere å satse på områder som fører til økte budsjetter istedenfor å følge mindre populære politiske beslutninger fra øvre hold. Byråkraten kan også komme i konflikt grunnet store saksmengder og nedprioritere nye saker og søkere for å ta unna restanser. Mange klienter kan gi opp å søke om hjelp hos NAV eller Namsmannen grunnet for innviklet regelverk, en uforståelig rettspraksis og for lang ventetid. Poppe (2008) har ved å analysere norske individer med alvorlig gjeld funnet ut at mange som ikke får en rask ordning på sine gjeldsproblemer opplever skuffelse, misnøye og forferdelse. Poppe (2008) forklarer nærmere at mange opplever at de ikke kommer gjennom med avtaler og gjeldsordninger. Informantene føler at etablerte institusjoner er en kyniske. De føler sinne og mistro ovenfor det offentlige, politikere og andre institusjoner.

I 2020 var det ifølge Finanstilsynet ca. 10 millioner nye inkassooppdrag i Norge med over 100 milliarder i utestående inkassogjeld. Finanstilsynets funn antyder derfor at behovet for hjelp vil øke i tiden fremover (Barne- og familiedepartementet, 2021).

Vanskeligheter som oppstår når en ikke klarer å håndtere sin økonomi fører ifølge NAV (2019) til økt behov for bistand fra det offentlige og andre institusjoner. I den tidlige fasen kan det være avgjørende å ta kontakt med helseorganisasjoner, barnevern, flyktingetjenesten og frivillige organisasjoner. Det er veldig mange aktører i Norge som er involverte og som kan bistå brukere med økonomisk hjelp. Dette er aktører som helsevesenet, NAV, Statsforvalteren, barne- og familietjenesten, gjeldsrådgivningstjenesten til NAV, private gjeldsrådgivere og advokater, frivillighets organisasjoner, kreditorer, særnamsmenn, namsmannen. Det offentlige har samtidig en lovpålagt alminnelig veiledningsplikt etter forvaltningsloven § 11.

Statsforvalteren kan bistå med økonomiske verger. NAV har en lovpålagt oppgave om å gi økonomisk rådgiving. Når gjelden ikke lenger er håndterbar, er offentlig gjeldsordning en siste løsning for håndtering av alvorlige økonomiske problemer.

Gjeldsordningsloven i Norge gir privatpersoner med alvorlige gjeldsproblemer hjelp til å få kontroll over sin økonomi. Dette er en lovregulert bindende avtale som innebærer at den skyldige betaler mest mulig ned på gjelden sin i en avgrenset periode som hovedregel er på 5 år. Det som ikke blir betalt ilt. denne perioden slettes. Ordningen omfatter alle typer gjeld inkludert offentlige krav. Ordningen kan som hovedregel kun benyttes en gang i livet (Regjeringen, 2021). Ifølge barne- og familiedepartementet (2021) er det mye som typer på at gjeldsproblemer i husholdningene i dag er like store om ikke større enn på slutten av 1980-

tallet. Det er derfor ifølge departementet avgjørende at hjelpetiltakene utnyttes på en best mulig måte. Ifølge høringsbrevet fra oktober 2021 har barne- og familiedepartementet sendt et forslag til endringer i gjeldsordningsloven. Hovedformålet med denne er bla. å bidra til bedre samarbeid mellom NAV og namsmannen slik at skyldnere raskere kan komme frem til en gjeldsordning.

## Kap. 3. Metode

I kapittel 3 vil jeg vise til forskningsmetoden og forskningsdesignet som er brukt i denne avhandlingen. Det gjøres rede for hvorfor denne metoden er valgt og det diskuteres utfordringer denne metoden gir opp mot problemstillingen. Deretter vil jeg presentere prosessen med datainnsamling, valget av intervjuobjekter og gjennomføringen av intervjuprosesser, datahåndtering og behandling av personopplysninger. Jeg vil også redegjøre for hvordan innhentet informasjon er analysert. Avslutningsvis redegjøres det for datakvalitet og validitet.

### 3.1 Metodisk hovedtilnærming

En forskningsmetode er ifølge Jacobsen (2015) teknikker som brukes for å tilegne seg kunnskap. «En metode er da et hjelpemiddel og teknikker til å gi en beskrivelse av virkeligheten» (Jacobsen, 2015, s. 23).

For å tydeliggjøre korrelasjonen mellom valget av metoden og forskeren oppfatning av virkelighetene må en utdype begreper som ontologi og epistemologi.

Ontologi er «læren om hvordan virkeligheten faktisk ser ut». (Jacobsen 2015, s. 22)

Hvordan virkeligheten ser ut er et evig spørsmål som filosofer har diskutert i flere hundre år. Et ontologisk spørsmål kan derfor være om individer kan påvirke økonomisk utvikling? Er mennesker rasjonelle skapninger som streber etter nyttemaksimering eller er vi styrt av følelser og omgivelser? Dette er også et grunnleggende spørsmål som diskuteres også i denne avhandlingen.

Epistemologi handler om graden av sann kunnskap i denne verdenen. Utgangspunktet er ifølge Jacobsen (2015) å skille mellom virkeligheten slik den er, hvordan den framstår og oppfattes av forskeren. Et spørsmål som kan stilles kan være, hvordan kan en objektivt sett tilegne seg en sann kunnskap som i utgangspunktet er subjektiv utformet av forskeren?



Et annet epistemologisk spørsmål kan være hvordan våre tillærte oppfatninger av virkeligheten er med på å forme vårt virkelighetssyn? Overser vi enkelte sider ved virkeligheten uten å selv være klare over dette? Kahnemann (2013) har bla. avdekket hvordan vår atferd gjennom kognitive skjevheter kan påvirke eller bestemme hvordan mennesker oppfatter virkeligheten. Det er derfor avgjørende at virkelighetsoppfatningen til forskeren ikke er forhåndsbestemt. Virkeligheten skal ifølge Jacobsen (2015) danne et fundament for teorien. For å komme frem til mulige forskningsteorier må forskeren gå metodologisk til verks. En forskningsmetode metode kan derfor gi forskeren teknikker som kan brukes for at forskeren oppnår kunnskap om virkeligheten.

Det er også viktig å se på den neste tilnærmingen som skal bidra til en dannelse av virkelighetsoppfatningen. Dette er skillet mellom individualisme og holisme (Jacobsen, 2015, s. 23). I den individualistiske tilnærmingen er enkeltmennesket den viktigste empiriske kilden som gjennom sine handlinger og meninger former forklaringer på mer komplekse fenomener. Den holistiske tilnærmingen på en annen side befinner seg på en makro eller samfunnsnivå. Her må fenomener forstås ut fra «et komplekst samspill mellom individer enkeltindivider og sammenhengen de inngår i» (Jacobsen, 2015, s. 24).

Forskeren må også ta hensyn til avstand og nærhet til fenomenet som skal undersøkes. Ideelt sett bør det være et skille mellom forskeren og fenomenet som skal forskes på slik at forskeren ikke påvirker empiriske funn. På den andre siden vektlegger idealet om nærhet i forskning behovet for å forstå fenomenet som en forsker på gjennom empati og forståelse. «Hvilken ideal som velges avhenger av fenomenet en ønsker å forske på» (Jacobsen, 2015, s. 24). En forsker må deretter vurdere tilnærminger og teknikker for å tilegne seg kunnskap om virkelighet.

Vitenskapen skiller ifølge Ringdal (2018) mellom to forskingsstrategier:

Den ene metoden kalles for «en kvantitativ strategi og den bygger på at sosiale fenomener viser en så stor stabilitet slik at måling og en kvantitativ beskrivelse er meningsfylt» (Ringdal, 2018, s. 109). Gjennom den kvantitative strategien vil forskeren basere seg på talldata og vil som oftest gjennom den deduktive tilnærmingen forsøke å forklare virkeligheten fra et eller flere teoretiske perspektiver. Fra teori til empiri.

Den andre metoden kalles for «en kvalitativ strategi og bygger på at den sosiale verdenen konstrueres gjennom individers handlinger» (Ringdal, 2018, s. 110). Med andre ord vil fenomener i en kvalitativ metode variere etter ustabile kontekster de opptrer i.

Ringdal (2018) sier videre at en kvalitativ strategi er som oftest induktiv, den går fra empiri til teori. Tjora (2020) påpeker også at kvalitativ forskning kan føre til at en kan generalisere

induktivt ved bruk av tekstdata ut fra enkelttilfeller. En kan dermed ut fra enkelt intervjuer komme nærmere virkelighetsoppfatninger ved bruk av tekstlige beskrivelser.

Hva som er den beste og den mest riktige forståelsen av virkeligheten? Debatten rundt dette kan ifølge Jacobsen (2015) sammenfattes i skillet mellom en positivistisk og en fortolkningsbasert tilnærming. Begge har sine epistemologiske og ontologiske teser. Positivismen har utgangspunktet i naturvitenskapen, det forskes på fenomener som faktisk eksisterer og kan erfares direkte. Samfunnet kan studeres på en objektiv og nøytral måte, den objektive virkeligheten kan studeres objektivt med empirisk data som kan høres, føles og testes med et mål om å studere den objektive virkeligheten på en objektiv måte (Jacobsen, 2015, s. 24-26).

Fortolkningsbasert tilnærming er ifølge Jacobsen (2015) en reaksjon på positivismen. I denne tilnærmingen tas det høyde for at det er forskjellig å studere fysiske ting og fenomener skapt av samfunnet. Dette begrunnes med at virkeligheten er i konstant endring. Mennesker og samfunn utvikles i en kontinuitet slik at de også formes av teorier og forskning og ikke av eksterne lovmessigheter. Den sosiale virkeligheten er ikke objektiv, det finnes ulike virkelighetsoppfatninger. For å forstå virkeligheten må forskeren sette seg inn i menneskets fortolkninger og meninger i sosial fenomener. Den fortolkningsbaserte tilnærmingen «finner tilnærmet det som kan være virkeligheten når flere forskere oppfatter samme fenomen på like måter (Jacobsen, 2015, s. 27-29). Metodisk sett skiller de to tilnærmingene seg ifølge Jacobsen (2015) med at den positivistiske ofte er å anse som individualistisk og deduktiv med et mål om kvantitativ datagenerering. Mens den fortolkningsbaserte tilnærmingen ofte er induktiv og holistisk med et mer kvalitativt tilnærming.

Målet med min forskningsmetode har vært å beskrive virkeligheten til skyldnere med alvorlige gjeldsproblemer. Metodevalget mitt faller derfor innenfor kvalitativ fortolkningsbasert tilnærming med en kontekstualisert atferdsøkonomisk perspektiv. Jeg har valgt en holistisk induktiv kontekst med nærhet til forskingsobjektene. Jeg følger SDI metoden til Tjora (2021) til å analysere mine datafunn. Denne metoden innehar også deduktive steg i testing av kodet materiale og konsepter. Analysen vil med dette også inneha deler av abduktiv tilnærming.

## 3.2 Forskingsdesign

«En design eller et forskningsopplegg er en grov skisse til hvordan en konkret undersøkelse skal utformes» (Ringdal, s. 25).

Designet i denne avhandlingen er basert i empiribasert teoriutvikling eller grounded theory.

«Grounded Theory er en variant av kvalitativ forskning med et ideal om et teorifritt utgangspunkt, hvor teoriutvikling baseres på en systematisk sirkulær vandring mellom datagenerering og utvikling av konsepter» (Tjora, 2020, s. 258). Jeg har i utgangspunktet startet studiet uten en form for teori, men ut fra mine egne oppfatninger og erfaringer med et ønske om å grave dypere og forske på mine intervjuobjekter. Teorien ble funnet frem og oppdaget underveis i prosessen og etter veiledning. Jeg har valgt å innhente empirien ved å undersøke mine intervjuobjekter gjennom dybdeintervjuer.

Datagenerering har skjedd gjennom semistrukturerte dybdeintervjuer for å belyse skyldnerens atferd og erfaringer i en livsløpskontekst med et trykk på kognitive skjevheter. Jeg har samtidig forsøkt å ta inn den institusjonelle delen med eksperter og gjeldsrådgivere med deres profesjonelle erfaringer. 3 av 10 intervjuer er gjort med eksperter på dette fagfeltet gjeld.

Hvorfor har jeg valgt dybdeintervjuer som datagenereringsmetode?

Dette kan begrunnes med mitt ønske om å få intervjuobjekter til å reflektere og dele sine erfaringer på en mer intim og dypere måte. Dette er til forskjell fra survey - undersøkelser en mer nyttig metode når skyldnere skal gå i dybden og reflektere over sine svar (Tjora, 2020). I undersøkelser benytter en *lukkede* spørsmål med faste svaralternativer og dette gir lite fleksibilitet og lite plass til digresjoner (Tjora, 2020). Han forklarer videre at dybdeintervjuer brukes der en vil studere intervjuobjektets livsverden sett fra informantens ståsted gjennom *åpne* spørsmål. Gjennom slike åpne spørsmål vil en kunne utforske nyansene i opplevelser og erfaringer. Mine spørsmål har derfor fulgt en historisk og biografisk tankegang med et ønske om å motivere intervjuobjekter til å gå inn i seg selv og reflektere over sine historiske erfaringer. Samtidig var det ønskelig å avvike og gå ut av rammer for å komme innom relevante momenter en ikke har tenkt om på forhånd (Tjora, 2020). Det var også et mål å fange mulige perspektiver som kunne gi meg visse ideer om mulige framtidige konsepter. Mitt dybdeintervju struktur kan sies i hovedsak å følge tre trinns formen til Tjora (2020). Tjora forklarer: «Dybdeintervjuer kan formes på mange ulike måter, men i grove trekk går det gjennom tre faser – oppvarming, refleksjon og avrunding» (Tjora, 2020, s 145). Spørsmål som handler om forskningsspørsmål nummer 2 ble stilt i starten av intervjuene, det var enkle og generelle økonomiske oppvarmingsspørsmål med et mål om å skape trygge rammer for

intervjuet. Deretter ble det stilt refleksjonsspørsmål da intervjuobjektet skulle dypere reflektere over sine irrasjonelle handlinger om forskningsspørsmålet nummer 1. Avrundningsspørsmål ble stilt i slutten av intervjuet og omhandlet forskningsspørsmålet nummer 3, her var temaet hjelpeapparatet og oppmerksomheten ble ledet bort fra konkrete personlige spørsmål mot generelle erfaringer.

### 3.3 Datainnsamling, rekruttering og utvalg av intervjuobjekter

Jeg skal videre i dette kapitlet presentere den metodologiske tilnærmingen foretatt gjennom innsamling av data. Deretter vil jeg drøfte mine utfordringer og kvaliteten i gjennomføringen av en kvalitativ studie.

Alle intervjuobjekter samtykket til deltakelsen gjennom en samtykkeerklæring. Det er også innhentet en godkjenning fra NSD og datamaterialet er lagret på kryptert NTNU - fillagringsområde NICE-1 med en VPN to-faktor autentisering via mobil app. Intervjuobjekter ble informerte både muntlig og skriftlig om etiske hensyn knyttet til studien, konfidensialitet og personvern. Intervjuene ble transkribert etter at alle ble gjennomført og det ble stilt like spørsmål til alle intervjuobjekter. Det ble riktignok laget et annet intervjuguide til fagfolk, men med lik tematikk og med omformulerte spørsmål. Spørsmålene i intervjuguiden dreiet seg om årsaker til gjeldsutfordringene, skyldner sine utfordringer som knyttes til deres atferd og erfaringer med å søke hjelp til å håndtere sine gjeldsproblemer.

Transkribering av intervjuene ble foretatt gjennom Word nettbaserte pakken, dette har spart en god del tid, men jeg måtte likevel omskrive og korrigere nesten alle setninger. Etter at intervjuene ble transkriberte ble datamaterialet kodet empirinært og deretter plassert i relevante kodegrupper i NVivo dataprogram. «Ved å rendyrke en induktiv empirinær koding er det mulig å redusere påvirkningen av ulike forventninger teorier som enhver forsker mer eller mindre eksplisitt vil trekke med seg i analysen, såkalt magefølelse» (Tjora, 2020, s.197).

Studien består av 10 dybdeintervjuer. Antallet intervjuobjekter er basert på et overslag gjort av Tjora (2020). Han sier følgende:

«I en samfunnsvitenskapelig masteroppgave basert på intervjuer alene vil vi ofte forvente 10-15 dybdeintervjuer» (Tjora, 2020, s. 143). Dybdeintervjuene ble gjennomførte med ansikt til ansikt kommunikasjon i samtalerom med lydisolering. Intervjuguiden var fulgt, men det ble

lagt opp til en fri samtale med oppfølgingsspørsmål. Intervjuene varte mellom 40 minutter til 1 time og samtalene ble tatt opp på lydopptaker.

7 intervjuobjekter er strategisk utvalgte skyldnere med alvorlig og uhåndterbar gjeld som har søkt om gjeldsordning ved et namsmannsdistrikt på Vestlandet. Skyldnere var bestående av 4 menn og 3 kvinner. 1 intervjuobjekt har innvandrers bakgrunn. De fleste har barn og mottar ytelser fra NAV. Alle har over 1 mill. i gjeld, gjennomsnittsgjelden for alle intervjuobjekter var på 2,8 mill.

**Tabell 1. gir en oversikt over skyldnerens bakgrunn og gjeld.**

Kjønn: K - kvinne M - mann		Alder	Inntekt	Sivilstatus	Barn	Gjeld
1	K	41	Trygd og arbeid	Gift - var skilt	0	2,3 mill.
2	M	42	I arbeid	Enslig - skilt	2	1,0 mill.
3	M	47	Uføretrygd	Separert - skilt	3	1,2 mill.
4	K	49	Ytelser fra NAV	Skilt - enslig	1	4,3 mill.
5	M	54	Uføretrygd	Enslig	0	1,0 mill.
6	K	42	Ytelser fra NAV	Enslig -skilt	2	1,2 mill.
7	M	49	Uføretrygd	Samboende	2	5,0 mill.

3 av 10 intervjuobjekter er fagpersoner innen fagfeltet gjeld. Et intervjuobjekt er en fagperson med lang erfaring innenfor gjeld og gjeldsordning. Den andre er et tidligere NAV gjeldsrådgiver som nå jobber med gjeld. Og den tredje er en rådgiver/jurist i en frivillig organisasjon som arbeider direkte med debitorer innen kriminalomsorgen. Utvalget av fagfolk var bestående av 1 kvinne og 2 menn. Skyldnere gjenspeiler gjeldsbildet av rentebærende usikret gjeld statistikken til SSB fra 2019 med lav formell utdanning, enslige, uføretrygdede med en høyere gjennomsnitts gjeld enn befolkningen samtidig som inntekten og formuen er i snitt lavere enn for befolkningens gjennomsnitt.

Jeg har opplevd at intervjuobjektene har gitt gode og utdypende svar. Det har vært mange ærlige intervjuer med mange innrømmelser og personlige opplysninger. En del sensitive opplysninger kom også fram under intervjuene. Dette har gitt en ønsket effekt og en del A-ha opplevelser hos meg da jeg så en antydning til samsvar med flere koder og teoretiske vinklinger under prosessen. Dette bidro til en økende motivasjon og et intenst ønske om å forske mer. Samtidig har det også vært en del utfordringer. Siden jeg en maktperson, men

samtidig også en forsker kan det tenkes at intervjuobjekter til dels ville prøve å sette seg selv i et annet lys. Det kunne skape utfordringer med å få objektive svar.

Selv om jeg opplevde intervju prosessen som god har jeg også erfart noen svakheter med designet. Jeg har opplevd å ha en del like spørsmål som jeg ikke fikk svar på da dette var gjentakende svar. I tillegg til dette har jeg hatt utfordringer med krevende fagspråk i utforming av mine spørsmål, mange forstod ikke alle spørsmålene og jeg måtte utdype dette grundigere. Dette kunne til tider oppleves som ledende uten at dette var mine hensikter. Og selv om intervjuobjekter var åpne og ærlige har jeg noen ganger merket at de ikke forteller den fulle sannheten og at de har holdt seg innenfor visse grenser.

Jeg må også tilføye at jeg ikke har hatt problemer med å rekruttere intervjuobjekter, de ønsket mer enn gjerne å fortelle sine historier og dele sine erfaringer med et mål om at studien kunne hjelpe andre i samme situasjon. Dette gjaldt både skyldnere og fageksperter.

### 3.4 SDI metoden

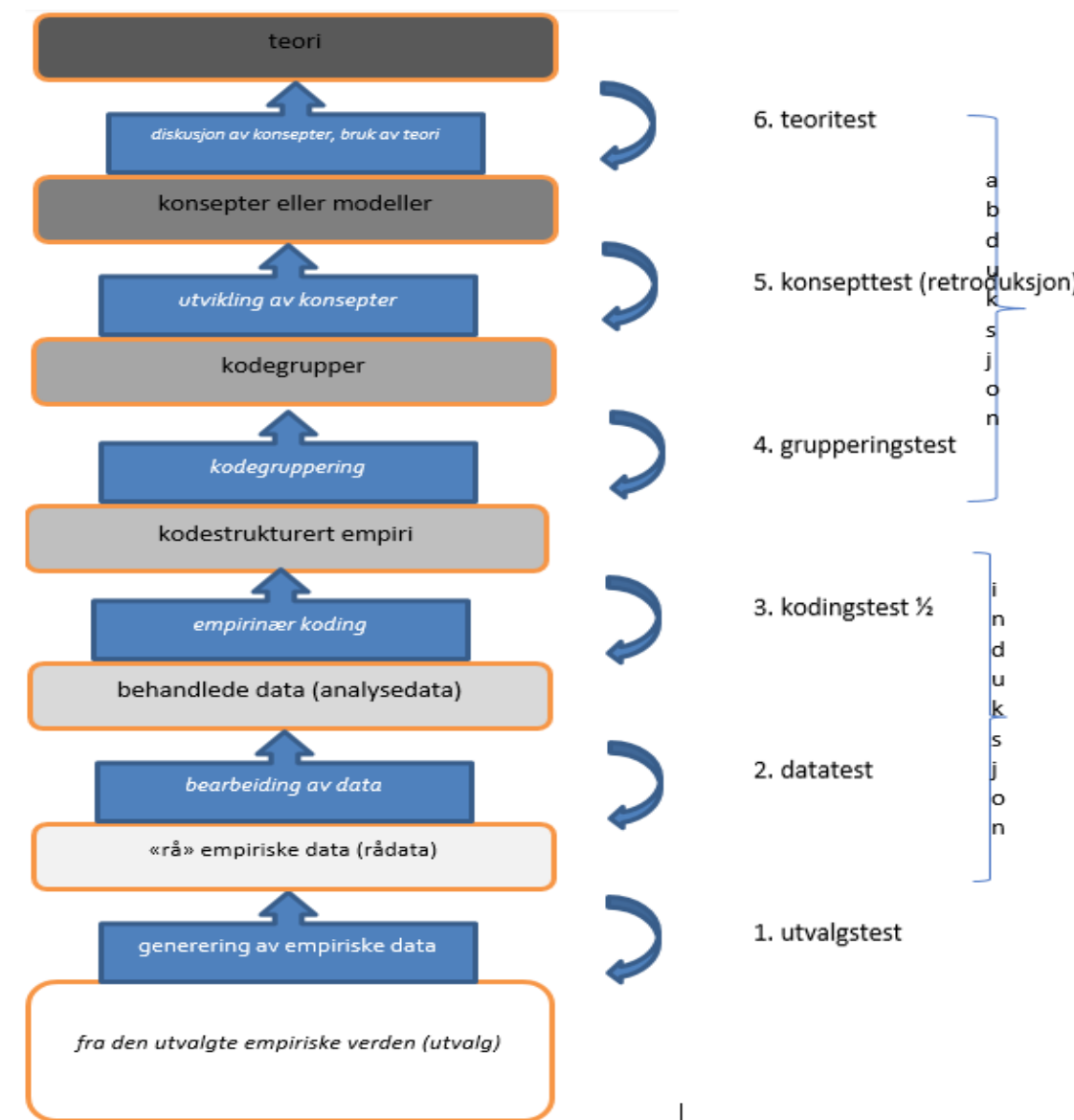
For å analysere mine forskningsfunn ut fra mine 10 dybdeintervjuer har jeg brukt SDI stegvis-deduktiv-induktiv metoden (Tjora, 2021, s 17). Se figur på neste side.

Denne metoden kjennetegnes av en systematisk utvikling fra rådata til en utvikling av konsepter eller mulige teorier. Modellen er skjematisk utarbeidet med en induktiv utvikling fra empiri til konsepter samtidig som den også deduktivt etterprøver kvaliteten på arbeidet. «Den «oppadgående» prosessen er å oppfatte som induktiv ved at man jobber fra data mot teori. De «nedadgående» tilbakekoblingene er å oppfatte som deduktive ved at man sjekker fra et mer teoretisk til et mer empirisk nivå» (Tjora, s. 17).

I analysen har jeg også brukt diagrammer og typologier som ved hjelp av Nvivo programmet frembrakte pålitelige datakonsepter ut fra kodesettet. «I samfunnsvitenskapen oppfatter vi en typologi som en skjematisk sammenstilling av ulike analytiske kategorier, fenomener eller funn, gjerne i tilknytning til mer abstrakte eller teoretiske dimensjoner (Tjora, 2020, s. 213).

NVivo er et komplekst dataprogram som organiserer og administrerer innsamlet kvalitativ data og som hjelper forskeren til å få dypere innsikt i materialet. Den brukes bla. til å kode tekst, lyd og bilde. Jeg tok NVivo kurs via NTNU for å styrke forskningens pålitelighet og mine kunnskaper for koding og lagring av kodet materiale gjennom empirinær koding.

Etter at jeg har generert data gjennom intervjuer og deretter transkribert intervjuene er jeg kommet til stegene i SDI metoden som er å se i vedlegg, [figur 3](#).



**Figur 2. SDI metoden** hentet fra boken Viten skapt, A. Tjora, 2021, s 17. (egen figur)

### 3.5 Datanalyse

Et av målene med kvalitativ forskning kan sies å være å identifisere mønstre og med dette finne likheter og ulikheter mellom «caser» som videre kan brukes til å utvikle mulig konsepter og teorier. Som nevnt tidligere har jeg brukt SDI metoden i analyse kapittelet som er inspirert av «grounded theory», typologier og konsepter ble utviklet gjennom kontinuerlig

sammenligning av koder og kodegrupperinger samt gjennom å opparbeidede erfaringer ut fra intervjudata. I dette kapitlet presenterer jeg min dataanalyse.

### 3.6 Bearbeiding av data

Etter at alle intervjuene var transkriberte, gikk jeg gjennom intervjudata og kodet alle relevante svar i kodegrupper. Da jeg plasserte mine koder i kodegrupper, skjedde det en analytisk fiksering gjennom det jeg har observert i datamateriale og har lest i løpet av koding prosessen. Tjora (2020) kaller dette empirisk – analytiske referansepunkter eller EAR: «EAR vil kunne bidra til en form for trygghet i et induktivt forskningsarbeid, som ellers av mange oppleves som utrygt fordi endepunktene ikke er klare» (Tjora, 2020, s. 204). Slike referansepunkter vil ifølge Tjora (2020) indikere en mulig utvikling av analytiske konsepter og med dette føre til generaliserbar kunnskap.

Før analyse kapitlet gikk jeg gjennom alle mine kodegrupperinger på nytt igjen og flyttet om på kodene som ikke lenger passet i sammenhengene (SDI - grupperingstest). Jeg sjekket gjennom kodene for å se om de i nåværende kontekst var kodet korrekt (SDI - kodingstest). «Også denne kode grupperingen gjøres induktivt og består av å samle koder som har en innbyrdes tematisk sammenheng, i grupper» (Tjora, 2020, s. 207).

De kodene som ble ansett som irrelevante eller mindre betydelige for analysen og mine forskningsspørsmål ble fjernet. Gruppene ble til slutt nedjusterte gjennom «tematisk sortering» fra 37 kodegrupper til 28 fordelt på 3 forskningsspørsmål med 11 grupper tilhørende forskningsspørsmål nummer 1, 14 på nummer 2 og 3 grupper tilhørende forskningsspørsmål 3. Jeg endte opp til slutt med et sett på 243 relevante koder som ble tatt videre i analysen. «Som en hovedregel vil kodegruppene danne utgangspunktet for hva vi vil utvikle som temaer i analysen» (Tjora, 2020, s. 208). Med dette er jeg kommet til metodens induktive + deduktive steg (abduksjon). Etter den siste testen endte jeg opp med 37 kodegrupper som ble sammenfattet i 8 temaer. [Se figur 4 i vedlegg.](#)

Temaene i oppgaven er kognitive skjevheter, utfordringer med hjelpeapparatet, skam over å ha uhåndterbar gjeld, dårlige økonomiske erfaringer fra barndom og tidlig voksenalder, helse, krise, svak finansiell kunnskap og nedbetalingsvilje paradokset. Etter kodegrupperingsprosessen ble mine funn i intervjuene knyttet til teorier om mine forskningsspørsmål. Deretter ble resultatene av forskningen presenterte i det siste kapitlet hvor jeg sammenfatter og konkluderer mine funn. Jeg bruker grafer dataprogrammet har skapt til å støtte opp under mine funn i form av diagrammer om forskningsspørsmålene.



Den overordnede problemstillingen som skal forklare årsaker til gjeldsproblemer drøftes gjennom empiriske funn og konsepter. For å vise til årsaker til gjeldsproblemer og forbedringer av hjelpetiltak har jeg utarbeidet egne konsepter. Et konsept viser *veien til en bedre gjeldshåndtering*. Det andre konseptet er en *konseptuell modell av årsaker til alvorlig gjeldsproblem*. Jeg utviklet også et konsept begrep som jeg kalte for *nedbetalingsvilje paradoks*.

### 3.7 Kvalitetssikring – vurdering av datakvalitet

I dette delkapittelet presenteres datakvalitets vurdering i min avhandling med tre viktige og relevante kriterier: *pålitelighet, gyldighet, og generaliserbarhet*.

Ifølge Tjora (2020) handler *pålitelighet* om intern logikk eller sammenheng gjennom hele prosjektet. Med andre ord kan vi spørre oss selv her om det foreligger en klar sammenheng mellom data, analyse og resultater uten at resultatene er påvirket av andre faktorer?

SDI metoden som brukes i denne avhandlingen vil derfor danne et godt grunnlag til å oppfylle dette kriteriet da denne metoden forutsetter tydelige krav til generering av data, hvordan analysen utvikles fra empiri og hvordan teorier blir mer relevante ved bruken av induksjon og deduksjon (abduksjon).

Forskerens posisjon er viktig i prosessen og innenfor den fortolkende tradisjonen som kvalitativ forskning baseres på er det ikke mulig å oppnå fullstendig nøytralitet. Forskeren vil kunne påvirke forståelsen av virkeligheten. Samtidig er det ifølge Tjora (2020) i mange prosjekter en forutsetning at forskeren har spesial interesse og kunnskap om området som studeres. Jeg var derfor ekstra oppmerksom på å skille min rolle som fagperson og som forsker. Grunnet min maktposisjon og forkunnskaper ble det særlig viktig å gjøre det klart for intervjuobjekter at jeg kun opptrer som en forsker. Samtidig er det viktig for påliteligheten til prosjektet at forskeren ikke har forutforståelse, det er viktig å være åpen for justeringer i forståelsen underveis i forskningsprosessen (Tjora, 2022). Jeg har av den grunn vært overrasket over funn som ikke støttet mine oppfatninger både ved koding og over en del koder som ble kodet mest. Bla. så har jeg antatt at en del feiloppfatninger ville komme på topp, men det visste seg at utenforstående og psykososiale faktorer kom høyere enn individers vurderinger i noen sammenhenger. Selv om det har vært fristende å få bekreftet sine antagelser er det også spennende å se at dette ikke viste seg å stemme ved en del funn.

For å sikre ytterligere pålitelighet har alle intervjuobjekter samtykket til deltakelsen gjennom en skriftlig samtykkeerklæring i forkant av intervjuene. De fikk også med et skriv som forklarte hele prosessen og ble informerte om håndtering av personopplysninger, anonymisering og at dataene slettes etter at forskningsprosjektet avsluttes. De ble samtidig informert om at de kan trekke seg når som helst fra prosjektet dersom de ønsket dette. Jeg har også innhentet en godkjenning fra NSD og datamaterialet er lagret og kryptert. Jeg anser derfor bruken av datamaterialet i tråd med personlovgivning.

Spørsmålet som enhver forsker bør stille seg selv er om resultatene i forskningen ville blitt de samme dersom en annen forsker gjorde den samme jobben (Tjora, 2020).

Min oppfatning er at dersom en annen forsker hadde brukt de samme spørsmålene og stilt de til individer med alvorlig gjeld ville utfallene og svarene kunne være nokså like på mange områder. Christian Poppe, norsk SIFO forsker har forsket lenge på mennesker med høy gjeld, i et av sine rapporter fra 2020 skriver han følgende «Årsakene til gjeldsproblemene varierte mellom intervjuobjekter, og var ofte flere og sammensatte. Generelt kan det skilles mellom husholdningsspesifikke, økonomiske og helsemessige årsaker til å søke gjeldsordning» (Poppe, 2020, s. 8). Dette funnet samsvarer godt med de svarene jeg fikk ut av mine spørsmål. Mine resultater underbygges i tillegg gjennom diagrammer og konsepter og er et direkte resultat av empiri-nær koding gjennom et avansert dataprogram for kvalitativ forskning.

Det andre viktige kriteriet for kvalitet i forskning er *gyldighet*.

Gyldighet er ifølge Tjora (2020) et spørsmål om hvorvidt svarene vi finner i vår forskning faktisk er svar vi har forsøkt å stille, om det foreligger logiske sammenhenger? Gyldigheten kan styrkes gjennom å vise til det praktiske med forskningen ut fra spørsmålene vi stiller og innenfor rammene av faglighet. Kan en stole på at det som kommer fram i intervjuer har gyldighet også utenfor intervjusituasjonen? For å underbygge dette kriteriet har jeg fokusert den teoretiske delen av oppgaven mot eksakte teorier innenfor atferdsøkonomien, kognitive skjevheter og spørsmål som rettes mot testede teorier. Det samme gjelder beslutningsteorien og rasjonalitetsteorien. Spørsmålene er derfor stort sett tatt direkte ut av det teoretiske grunnlaget og skal kunne sikre metodologisk treffsikkerhet. Intervjuguiden og gyldigheten av svarene vil etter min oppfatning kunne brukes også ut i samfunnet for å vise til virkelighetsoppfatninger hos intervjuobjekter «Den viktigste kilden til høy gyldighet er av forskningen pågår innenfor rammene av faglighet, forankret i relevant annen forskning» (Tjora, 2022, s. 234).

Et mål i samfunnsforskningen er også å inneha en form for *generalisering* slik at forskningen finner sin plass i samfunnet. Det vil si, i hvilke sammenhenger kan forskningen være gyldig? Å være i nærheten av fenomenet som skal studeres kan resultere i gode observasjoner. Men nærheten kan også ha sin pris i form av en «biased view point» (Ringdal, 2018, s.248). Den kan svekke objektiviteten og kan lage støy i den kvalitative forskningen. Jeg har derfor vært bevisst i å ikke velge ut sitater eller observasjoner som bygger opp under mine forutinntatte framstillinger.

Mens kvantitative metoder har benyttet statistikker for å *generalisere* må en ifølge Tjora (2020) tenke annerledes i kvalitativ forskning. SDI modellen har generalisering som et sentralt punkt. Tjora (2020, s. 239) skiller mellom 3 former for generalisering. Naturalistisk generalisering, moderat generalisering og konseptuell generalisering.

Jeg går ikke nærmere inn på alle tre former, men vil kun sette søkelys på *konseptuell generalisering* som er selve målet med SDI metoden. I denne formen er forskeren ute å fremstille sine funn i form av konsepter eller typologier, modeller, begreper eller metaforer som ikke knyttes direkte til den empirien eller det aktuelle caset som ligger til grunn. (Tjora, 2020). Da benytter forskeren seg av tidligere forskning og teorier som støtter gyldigheten og generaliserbarheten. Dette er konseptutvikling steget i SDI modellen (Tjora, 2020).

Jeg har i dette kapitlet forklart den metodologiske tilnærmingen og forskningsdesignet som er brukt i avhandlingen. I tillegg til dette har jeg framstilt en sammenfatning av datanalysen og gitt informasjon om kriterier for en kvalitet.

I det neste kapitlet presenteres det empiriske funn fra denne studien.

## Kap. 4 Empiri

I dette kapittelet presenteres svarene intervjuobjektene har gitt gjennom sine intervjuer. Svarene relateres opp mot mine tre forskningsspørsmål som til slutt skal kunne svare på den overordnede problemstillingen.

Tekst uthevet i kursiv er direkte sitater fra transkripsjon. Sitater fra teorien står ikke i kursiv skriftform for å skille mellom intervjuobjektets utsagn og den teoretiske tilknytningen.

Mer detaljerte svar fra hvert intervju vil leseren finne som vedlegg til oppgaven. En slik løsning er valgt grunnet oppgavens begrensninger på antall sider og etter veilederens råd. Teoretiske implikasjoner kommer etter intervjufunn presentasjoner.

### 4.1 Resultater fra intervjuene

I forbindelse med intervjuene har jeg konsentrert meg om følgende tre forskningsspørsmål som vil belyse min problemstilling:

1. *Hvilke kognitive skjevheter bidrar til opptak av alvorlig gjeld?*
2. *Er psykososiale og andre forhold årsaker til manglende økonomisk kontroll?*
3. *Hvilke hjelpetiltak kan innføres for å forebygge irrasjonell atferd og alvorlig gjeld*

#### 4.1.1 Hvilke kognitive skjevheter bidrar til opptak av alvorlig gjeld?

Intervjufunn viser at intervjuobjekter handler i affekt og foretar ubevisste følelsesmessige beslutninger ut fra hva de liker framfor hva som er rasjonelt. Intervjuobjekt nummer 9 opplevde samlivsbrudd og ville finne seg selv igjen: *«Så jeg sløste vekk mye penger, jeg tok taxi, var ute på byen. Det var ikke så mye alkohol og sånn, men det var mye sånn, taxi og mat og ja, klær, sant ... og det varte jo gjerne et halvt år, kanskje et opptil et år. Så da har jeg bygget opp litt mer utenom det banklånet da, men så ble det vanskelig å håndtere».*

En slik atferd reflekterer intervjuobjektet 2 over, hun forteller om bla. lite søvn, stress og angst noe som trigget affekt relatert atferd: *«Du kjøpte deg litt glede midt i det tunge ... litt dyrere julegaver».*

Intervjuobjekt 3 har også handlet i affekt etter samlivsbruddet og hans overforbruk gikk til innkjøp av bla. dyre jakker og dyre reiser, han koblet seg følelsesmessig vekk fra hans situasjon med høy gjeld: *Husker at jeg kjøpte en del ting som jeg ikke, som jeg nå i ettertid har? Jeg har ikke hatt det behovet for ... Leve livet sant, dra dette enda lenger!».*

Intervjuobjekt 5 sier hun opplevde et knekk etter samlivsbruddet og reflekterer over sitt irrasjonelle forbruk da hun var i godt humør, hun hadde en tendens til å gi vekk penger til venner og familie: *«Til venner og familie og ja, altså en sånn onsdags gave få 10.000 kr og kjøp deg en ny pc ... Sant, altså fordi at da hadde jeg penger, ikke sant? Og da spanderte jeg når jeg var ute blant folk».* Hennes irrasjonelle handlinger forklares med bla. spillavhengighet og bipolar lidelse, affektheuristikken kommer også tydelig frem i dette sitatet:

*«det begynner uskyldig med spilling. Og så ting skjer i løpet av livet. Ting kommer tilbake igjen til meg som hadde skjedd tidlig i livet, så det ble egentlig en frisone ... Og så er du inni der, så eksisterer du ikke. Du går fri. Hodet har fri».* Intervjuobjekt 7 har også hatt spillavhengighet og bipolar lidelse, vedkommende forklarer sine impuls kjøp i affekt:

*«Jeg skal si hvordan det var. Jeg var på pub og klokken var vel 12 halv ett. Jeg går tom for penger. Ringer til banken om jeg kan ta opp et lån, reiser fra byen ut på ... for å ta opp lånet for å ta med meg pengene tilbake igjen. Sånn var det. Helt impuls».*

Nummer 8 er en fagperson som sier at skyldnere favoriserer seg selv ved å skylde på bla. kreditorer fra det offentlige: *«kreditorene som har i hermetegn da svindlet de, de snøt dem og har ikke gitt dem stønadene de mener de har krav på».*

Nummer 2 sier at eksmannen er skyldig i deler av hennes gjeld selv om de skrev under sammen på lånet og vedkommende fikk beholdt boligen selv.

Flere intervjuobjekt nevner en såkalt «boble» de lever i, som på en måte gjør at dem ikke foretar seg noe angående sine forpliktelser. Intervjuobjekt 8, en fagekspert som har jobbet lenge med skyldnere illustrerte selvfavoriserende atferd med følgende eksempler:

*«Hoveddelen av de som kommer skylder jo på andre ... kreditorene som har i hermetegn da svindlet de de og snøt dem og ikke gitt dem stønadene de mener de har krav på».* Nummer 8 sier videre at selvfavoriserende atferd kommer bla. av et komplisert system: *«det er bare det at de gjør det ikke og det er komplisert og de velger å hoppe over der gjerdet er lavest.»*

Intervjufunn antyder også at intervjuobjekter ikke bruker all tilgjengelig informasjon, men snarere tvert imot, de hører kun på det som passer dem og som opprettholder deres synspunkter. De er ute etter bekreftende informasjon. Intervjuobjektet 10 forklarer hvordan

han opprettholdt sine egne synspunkter selv etter flere negative hendelser og når informasjonen tilsa noe helt annet, likevel følte nummer 10 at han skal klare det og tolket informasjonen slik som det passet hans egne synspunkter: *«Da tenkte jeg det var en grei måte å gjøre det sånn forsiktig. For hun kommer til å få tilbake jobben sin, og så kan jeg begynne å jobbe overtid tenkte jeg, det var det som var målet? Og kanskje er det ordner seg i løpet av de månedene at jeg blir frisk og at jeg kan begynne å jobbe ekstra»*. Nummer 4 viser til lignende tendenser og sier: *«neste år skal jeg erstatte eller jobbe litt ekstra»*, vedkommende hadde alene omsorg for barna og var syk. Det var nærmest et uoppnåelig mål å klare dette.

Nummer 5 viser at hun ikke vurderte den tilgjengelige informasjonen i det hele tatt: *«sjekket ikke noen priser. Hadde du noen penger så kjøpte du det»*. Da hun ble spurt om hvorfor hun ikke hadde reagert på tilgjengelig informasjon sier nummer 5: *«da har jeg vel egentlig lukket ørene»*. Den samme atferden er observert hos intervjuobjektet nummer 7 som sier: *«var ikke noe tanker om at dette her var galt eller rett. Eller, ja det, det ble bare gjort»*.

Intervjuobjekter reagerer på reklamer med gjennom et forvrengt bilde av virkeligheten.

Tilganger på store pengesummer med et tasteklikk unna, lån som redder deg ut av all elendighet og ordner alle dine problemer er slike eksempler som nevnes. Nummer 5 sier: *«du kan sitte på dataen og trykke inn og dagen etter så kan du ha en million på konto ... reklame ... kom på tv»*. Intervjuobjekt 3 sier at dette var en ny verden: *«tilgang til en verden jeg aldri hadde tilgang til»*. Nummer 2 har oppdaget det samme: *«her kan du låne penger, Gud så spennende»*. Intervjuobjekt 10 snakker om et formidler av lån som han kontaktet etter at han ikke fikk lån andre steder: *«De formidlet bare et lån som du egentlig ikke fikk andre steder, men som du nå plutselig fikk? Ja. Så da ble det også litt feil»*.

Når jeg ser på funnene, melder flere intervjuobjekter at de ikke innser sin egen inkompetanse og med dette overvurderer sine evner uten å forstå at de egentlig presenterer dårlig.

Dette kan observeres i bla. den svake finansielle kunnskapsevnen de opplyser om.

Nummer 10 sier: *«dette her skal jeg klare. Dette her har jeg kontroll på og uansett hva som kommer, så skal jeg finne en vei ut av det»*. Nummer 3 stiller et spørsmål: *«forstår jo egentlig ikke helt hvordan jeg har havnet opp i så mange hundretusen i gjeld»?*

De fleste intervjuobjekter melder om en tro, i hvert fall i begynnelsen og før gjelden er blitt betydelig, at de skal kunne klare å håndtere den store gjelden. Nummer 10 skulle i tillegg til studiene klare dagligdagse oppgaver og til og med jobbe ekstra: *«... så da ble det for mye å studere og jobbe 100% pluss et lite barn og alt det styret. Så da måtte jeg bare gi opp. For jeg skulle egentlig. Planen min var å søke jobb innen regnskap 100% og så kjøre masse buss på*

*deltid frem til jeg skulle få på en måte. Men det var ikke noe av det som gikk». Nummer 3 reflekterer over sin egen tro på kontrollen: «trodde jeg hadde kontroll på det, ... selvfølgelig skulle jeg beholde jobben og beholde inntekten og drive familien». Nummer 2 følger dette opp ved å påstå: «Jeg visste jo alt og visste hvordan jeg skulle gjøre tingene».*

To intervjuobjekter viser en klar tendens til et overdrevent eierskapsforhold til sine boliger. Nummer 10 har pådratt seg betydelig og uhåndterbar gjeld grunnet en bolig han ikke ville selge, dette selv etter en vannskade, kloakkrøret som ble skadet, bytting av rør, sopp skader og en leieboer som begynte å kreve masse utbedringer. Dette gjorde at kostandene som i utgangspunktet skulle være på noen titusener kom opp i hundre tusener. Dette førte til mer forbruksgjeld og gjorde at han havnet på sykehus. Nummer 10 sier likevel at dette var hans trygge base: *«begynte å bygge en trygg og god base som jeg faktisk trivdes i.* Nummer 2 sier hun kunne gjort hva som helst for å beholde leiligheten: *«den leiligheten jeg er så glad i den, jeg er så knyttet».*

Helt til slutt kan en si at intervjufunn viser at intervjuobjekter har en svak endringsvillighet og de har en tendens til å foretrekke det de liker best fra før. Både når det gjelder endringer i bosted og endringer i budsjetter. Nummer 8 sier følgende: «de er veldig dårlige til å kvitte seg med for eksempel hus og bil». Nummer 2 var veldig redd for endringer noe som førte til at hun overtok leiligheten, men overtok også hele gjelden. Nummer 4 følte seg mye tryggere hjemme og ønsker ikke å endre på ting. Alle intervjuobjektet opplyser om ankereffekten både når det gjelder renter og når det gjelder det såkalte minstebeløpet banken har satt som en minimumsbetaling i måneden. Nummer 5 sier: «var selve beløpet i måneden jeg så». Det samme hevder nummer 7: «betalte noen hundrelapper i måneden tror jeg».

[Oversikten over kodet data i dette forskningsspørsmålet ses i figur 6.](#)

[Mer detaljerte intervjufunn for hvert intervjuobjekt i dette forskningsspørsmålet kan leses som vedlegg nummer 1.](#)

#### [4.1.2 Teoretiske implikasjoner - forskningsspørsmål 1](#)

Koblingen til mitt teoretiske utvalg i oppgaven for det første forskningsspørsmålet ligger i hovedsak opp mot heuristikker skjevheter og biaser. Forskingen bak kognitive skjevheter er

omfattende og mange artikler er brukt i det teoretiske grunnlaget. Det teoretiske grunnlaget for heuristiske skjevheter samsvarer godt med mine intervjufunn.

Rasjonalitet og viljessvakhet til Amartya Sen bidrar også til å koble opp teoretiske grunnlag opp mot forskningen. Correspondence irrationality eller svikt i korrespondanse mellom en persons vurderingsevne og dens valg kan forklare utfordringer med intervjuobjekters beslutninger. Det fremstår som klart intervjuobjekter ikke er fullstendig rasjonelle og følger ikke den idealistiske trinnmodellen på side 11 som det refereres til i Kaufmann & Kaufmann (2016).

Intervjuobjekters rasjonalitet kan videre avklares med Prospektteoriens teoretiske grunnlag. For å forstå intervjuobjekters handlinger kan system 1 og system 2 teorien til Kahnemann (2013) brukes som teoretisk utgangspunkt som kan bidra til å forklare mentale skjevheter intervjuobjekter utøver i hverdagen.

#### [4.2.1 Er psykososiale og andre forhold årsaker til manglende økonomisk kontroll?](#)

Det er **helsemessige årsaker** intervjuobjektene oppgir som de største årsakene til manglende økonomisk kontroll. Noen har hatt sykdommer siden de var barn eller ungdommer, andre er blitt syke grunnet kriser og traumer. Ved begge utfall har dette ført til opptak av gjeld og deretter i kombinasjon med andre årsaksfaktorer bidratt til en alvorlig økonomisk krise.

Intervjuobjekt 7 underbygger dette med å si at: «... *sykdommen min. Så ser jeg at jeg at den på en måte, den kognitive biten, har på en måte styrt hele livet mitt i forhold til at jeg har ikke tenkt rasjonelt*». Det er et bredt spekter av sykdommer og helsemessige årsaker

intervjuobjektene nevner. Intervjuobjekt 1 som var en gjeldsrådgiver opplyser om at mange med alvorlige gjeldsproblemer har hatt psykiske problemer, smerter, depresjoner, angst. Enten så var det de økonomiske problemene som gjorde at de fikk angst eller så fikk de sykdom som forårsaket økonomiske problemer. Nummer 7 nevner bla. psykiske sykdommer og posttraumatisk stress som de viktigste årsakene til økonomisk uførhet.

Alle intervjuobjekter melder om stress og det er særlig angsten alle er opptatte av. Angsten mot gjeld, regninger, kreditorer, angst grunnet skam, angst grunnet usikkerhet, angst grunnet økonomi. Nummer 5 oppgir en direkte årsakssammenheng mellom hennes sykdom og opptak av gjeld: «*«jeg gikk på en smell psykisk skulle jeg si, så da tok jeg fri et helt år og leide inn sjåfør, så da hadde jeg ikke inntekt så vi levde kun på. Og da bygde det seg vel opp litt ekstra gjeld»*



**Svake finansielle kunnskaper** kommer på andre plass i mine intervjufunn.

Intervjuobjekt 1 som også er en fagperson opplyser om at skyldnere har svake finansielle kunnskaper: *«de får sjokk når de ser plutselig at kravet har blitt sendt fra inkasso og at det kom på salærer og gjerne rettsgebyr»*. Nummer 1 nevner videre at de fleste har signert på lånepapirer *«uten omtrent å ha lest mer enn hva beløp de får utbetalt»*. Nummer 8 er også en fagansvarlig og følger dette opp ved å si at: *«det store flertall av folk ikke forstår hverken lånebetingelsene eller våre betingelser»*. Intervjuobjekt nummer 4 reflekterer over sine finansielle kunnskaper og sier at han aldri har klart forholdet mellom inntekter og utgifter. Han har ikke tenkt over renter han betaler på: *«jeg tenkte ikke på hvor mye det vil koste å betale det»*. Andre melder om at de aldri har brukt budsjetter og at de ikke sjekket hvordan et selskap fungerer før de åpnet egne foretak: *«hadde jo ikke undersøkt så mye før jeg starter for meg selv, egentlig»* sier nummer 5. Alle intervjuobjekter melder om nedbetalinger på det minstebeløpet banken har gitt dem. Minste beløpet er til ugunst for debitoren da det knapt dekker løpende renter og i mange tilfeller betaler debitorer renters renter.

Den tredje årsaken til manglende økonomisk kontroll intervjuobjekter melder om relatert til **barndom og ungdomstids** opplevelser. Det er et gjennomgående trekk i intervjufunn at det foreligger et mønster mellom barndom og ungdomstids opplevelser og den dårlige økonomiske kontrollen. Intervjuobjekt 10 har opplyst om en barndom i fattigdom som senere har bidratt til lav utdanning, svak helse og et konstant søk etter trygghet og økonomisk kontroll. Nummer 2 sier hun fikk de første utfordringene med overforbruk etter at hun arvet penger: *«det stammer fra at fra den dagen jeg arvet penger fra min bestefar ... det var det som kickstartet det»*. Nummer 3 melder om en streng oppdragelse og økonomiske utfordringer i 80 tallets Norge med en far og mor som jobbet mye overtid og med knappe ressurser. Knappheten gjorde at skyldner senere oppfattet opptak av gjeld som en tilgang på midler han aldri hatt tilgangen på tidligere.

Nummer 5 har hatt en tøff barndom med dårlig økonomi: *«jeg har slitt med pengebruk siden jeg var liten ... var ikke vant med å ha penger, så har en, kanskje det, når en har fått penger så skal de brukes ... jeg har slitt med pengebruk siden jeg var liten»*. Hun oppgir også om at hennes mor hadde gjeldsproblemer og dårlig økonomi etter samlivsbruddet. Hennes helsetilstand og erfaringer fra barndom har direkte bidratt til hennes gjeldsoptak. Nummer 10 melder om det samme. Nummer 9 sier at en av foreldrene hadde en gjeldsordning. *«Når jeg*

*kom ut i tenårene, så forsto jeg at det sto ille til med bedriften. Og da var det nesten tvangssalg på huset til min mor og de».*

Nesten på det samme nivået med den forrige årsaken ligger koden som jeg kalte, **skam å ha gjeld**. Skam over å ikke ha økonomisk kontroll, skam overfor familie og venner, skam ovenfor samfunnet. Alle intervjuobjekter melder om denne effekten og den er stor. Fagpersoner sier følgende om skam. Intervjuobjekt 1 sier følgende om skyldnere med høy gjeld: *«De hadde lettere for å snakke om at de hadde psykisk eller hva psykiske problemer de hadde, eller andre sykdommer enn å oppgi detaljert informasjon om økonomien».* Fagpersonen nummer 8 sier: *«det er det siste tabuet, tror jeg. Det er jo ingenting som er mer tabu enn å skylde penger».* Følelsen av skam har påvirket livene til alle intervjuobjekter med høy gjeld både i forhold til venner familie og hjelpeapparatet.

**Nedbetalingsvilje paradokset** er den neste årsaksfaktoren i rekkefølgen over kodet empiri i forskningsspørsmålet nummer 2. Nedbetalingsvilje paradokset er min egen empirisk basert konsept tatt ut fra datamaterialet i denne oppgaven. Den kan forklares som en handling intervjuobjekter foretar seg når de har vist en nedbetalingsvilje på en gjeld som i realitet ikke kan nedbetales. Mine intervjuobjekter er debitorer med alvorlig gjeld som viser stor betalingsvilje selv om den generelle oppfatningen i samfunnet tilsier det motsatte. Alle intervjuobjekter inkludert fagpersoner bekrefter om en slik atferd. Intervjuobjektet illustrerer dette paradokset: *«da prøvde jeg å inngå en private avtaler, selv om jeg egentlig ikke hadde noe særlig å ta av ... Så har jeg prøvd å jobbe og jobbe, så jeg var for sliten. Og så jeg fått masse diagnoser sånn fysisk da, men. Så jeg visste at det at det var feil og jeg prøvde å rette opp, men det var godt for langt».* Intervjufunn viser at intervjuobjekter betaler ned på en gjeld som i realiteten ikke kan nedbetales. Den finansielle kunnskapen hos intervjuobjekter meldes om å være lav og intervjuobjekter kan ikke skille mellom gebyrer og kostnader samt faktiske renteutgifter. Alle intervjuobjekter opplyser om at de har nedbetalt på det såkalte minstebeløpet banken forankret dem opp mot. Intervjufunn viser at intervjuobjektene opptar ytterligere *unødvendig* gjeld for å klare den uoppnåelige nedbetalingen.

Andre relevante empiriske funn viser en stor **risikovillighet** særlig etter at krisen inntreffer. **Samlivsbrudd** er også en relevant årsak og er å finne hos alle objekter. Samlivsbruddet har i nesten alle intervjuer bidratt til forverring av økonomien og til opptak av gjeld eller manglende dekning av regninger eller gjeldsforpliktelser.

I den den kodede empirien er det likevel en årsak som kommer høyere opp i intervjufunn enn de fleste årsaksfaktorer i forskningsspørsmålet nummer 2 og den scorer høyere også enn mange kognitive skjevheter. Dette er koden om hjelpeapparatet. Hjelpeapparatets manglende evne til å fange opp og bistå intervjuobjekter tidlig i prosessen anses som et av de viktigste årsakene til at alle intervjuobjektene får en uhandterbar gjeld. En gjeld som kunne blitt håndterbar for de fleste hadde hjelpeapparatet vært mer synlig og mer tilgjengelig.

[Oversikten over kodet data til dette forskningsspørsmålet kan ses i figur 7.](#)

[Mer detaljerte intervjufunn for hvert intervjuobjekt i dette forskningsspørsmålet kan leses som vedlegg nummer 2.](#)

## 4.2.2 Teoretiske implikasjoner - forskningsspørsmål 2

Koblingen til mitt teoretiske utvalg for det andre forskningsspørsmålet kan en finne i Prospektteorien (Kahnemann & Tversky, 1979). Teoriene viser bla. at nytteverdien synker med økt formue eller gevinst. Her kan «prospektteorien» være nyttig. I denne teorien er referansepunktene vi starter ut fra som er viktige.

Historisk sett er den moderne forskningen om husholdningers gjeld forankret i fattigdomsstudier (Pope, 2008, s 27). Caplovitz intervjuet på 1960 tallet 464 fattige husholdninger i New York i den berømte boken «The Poor Pay More» (Caplovitz 1964). Caplovitz sine studier referert i Pope kan brukes som et teoretisk ankepunkt.

Det er også relevant å koble dette forskningsspørsmålet opp mot Amartya Sen (2004) rasjonalitets teori. Sen (2004) kritiserer det individfokuserte velferdsbegrepet der den samlede velferden i samfunnet er summen av den individuelle nytten. Han hevder i stedet at den enkeltes velferd er avhengig av hvordan relasjoner mennesker imellom er organiserte (Jakobsen, 2011). En fem stegs modell av Hiilamo (2018, s.27) kan bidra til en bedre forståelse for prosesser de skyldige går gjennom på vei til alvorlige gjeldsproblemer. Se tabell 1 i vedlegg. Flere studier fra Norge og utlandet har vist at de som har hatt mest økning i kredittkort gjeld er de som lever på eller under fattigdomsgrensen (Hiilamo, 2018, s. 72). Turunen & Hiilamo (2014) sine studier av individer med ubetalt gjeld har vist at skyldnere ofte led av selvmordstanker og av depresjoner enn de av oss uten en slik problematikk. Deres funn og Poppes studier fra 2016 kan forklare at ubetalt gjeld kan også knyttes til dårligere helsesrelatert atferd.

### 4.3.1 Hvilke hjelpetiltak kan innføres for å forebygge irrasjonell atferd og alvorlig gjeld?

Intervjufunn viser at fagpersoner har erfart at deres klienter opplever at saksbehandlingstiden hos hjelpeapparatet er altfor lang. Både intervjuobjekter som er debitorer og fagfolk er enige om at skyldnere med alvorlig gjeld ikke vet hvilken hjelp de har krav på å få og hvor hjelpen kan fås. Mange har også dårlige erfaringer med NAV og ønsker ikke å søke om hjelp hos denne etaten.

Flere intervjuobjekter har meldt om at de har søkt hjelp tidlig både hos sine banker, men også hos namsmannen, to av intervjuobjekter fikk avslag da gjelden var nylig stiftet. Noen har gitt opp etter at de har fått avslag. Dette har ført til alvorlige økonomiske problemer og gjelden har deretter vokst betydelig.

To intervjuobjekter har gått direkte til sine banker. Banken ville ikke hjelpe da de ikke hadde noen verdier. Intervjuobjekt 3 sier: *«jeg var ikke innom NAV. Gikk bare rett til kilden, altså sånn til banken og de sa det bare. Nei, det er ikke noe håp»*. Nummer 4 visste ikke engang at namsmannen eksisterte og viste heller ikke noe om sine rettigheter: *«ingen stat eller NAV skulle hjelpe meg på grunn jeg hadde firma ... jeg visste ingenting om namsmann, visste ikke navnet heller»*.

Intervjuobjektet 6 som er en fagperson i den frivillige sektoren sier at fengselsbetjenter tipser dem om skyldnere med høy gjeld. Ifølge henne har skyldnere hun jobber med lite kunnskaper om hjelpeapparatet og de oppfatter offentlige brev på lik linje som kreditor sine, kalde og upersonlige, som ikke motiverer skyldnere til å ta tak i ting. Andre intervjuobjekter melder om at de har fått hjelp fra sine familiemedlemmer.

Når det gjelder spørsmål om hvordan hjelpeapparatet kan forbedres er det et felles ønske om en institusjon eller en etat som ikke er NAV og som kun håndterer gjeldsspørsmål. Det er flere ønsker fra intervjuobjekter om hjelpetiltak hvor gjelden enkelt kan samles opp og hvor ventetiden er kort. Intervjuobjekt nummer 8 er en fagekspert som mener at skyldnere flest kunne sikret seg en lønnsommere dekning av sine gjeldskrav hadde de vært bedre kjent med dekningsrekkefølgen på nedbetaling av sitt gjeldskrav, slik at hovedkravet dekkes først, før renter og omkostninger. Nummer 8 mener også at vi burde hatt en etat eller en advokattjeneste hvor skyldnere anonymt og enkelt kunne møte opp før gjelden ble et stort problem uten å føle skam eller skyld: *«Vi mangler en tredje instans som ikke er NAV og ikke namsmannen som de kunne gått til, som hadde vært offentlig og som ikke er en privat*

*gjeldsrådgiver som koster masse penger eller en advokat som koster mye, men en slags offentlig instans som er om ikke gratis, i hvert fall mye billigere enn det en advokat er».*

En annen fagekspert, nummer 1, mener at helsevesenet er de første som kan bistå med råd og mulige hjelpetiltak.

Andre intervjuobjekter hevder at banker og kreditorer bør ta en del av ansvaret. Kreditorene burde vært flinkere til å stoppe tilgangen på kreditt og lån når de innser at debitoren har økonomiske problemer. Nummer 5 reflekterer over dette: *«De siste lånene jeg søkte om, de ser inntekten din og de ser hva du har i lån for det fører du opp. Så burde de og fått noen røde flagger opp! At, hallo ... dette lånet kommer ikke hun å klare til å betjene, men allikevel så plusser de penger på deg».*

### 4.3.2 Teoretiske implikasjoner - forskningsspørsmål 3

Koblingen mot teorien til mitt siste forskningsspørsmål ligger i hovedsak opp «bakkebyråkrat» eller «street-level bureaucracy» teorien av Michael Lipsky (1980). Bakkebyråkrat teorien kan bidra til å avklare det offentliges apparatets utfordringer og plikter mot klienter med alvorlig gjeld. Bakkebyråkraten har mye rom for skjønn i sine vurderinger. «The ways in which street – level bureaucrats deliver benefits and sanctions structure and delimit people´s lives and opportunities» (Lipsky, 2010, s. 4). I lys av dette kan bakkebyråkrater ifølge Lipsky (2010) foreta skjønnsbaserte beslutninger og gjennom slike handlinger vil den kunne påvirke politiske beslutninger. Poppe (2008) har ved å analysere norske individer med alvorlig gjeld funnet ut at mange som ikke får en rask ordning på sine gjeldsproblemer opplever skuffelse, misnøye og forferdelse.

Five stage model for falling into over-indebtedness til Hiilamo (2018) kan være et nyttig verktøy som kan brukes når en skal finne den teoretiske sammenhengen i innkrevingsfasene og det debitorene går gjennom på forskjellige stadier. Modellen vil kunne avklare forbedringspunkter og endringer som skal kunne bremse stegene mot et alvorlig gjeldsopptak.

Det er også viktig å koble dette forskningsspørsmålet opp mot gjeldende lovverk og det offentliges alminnelige veiledningsplikt etter forvaltningsloven § 11. Høringsbrevet fra barne- og familiedepartementet med forslag til endringer i gjeldsordningsloven kan teoretisk sett også kobles opp mot den totale vurdering av hjelpetiltakene en etterlyser å få svar på i mitt tredje forskningsspørsmål.

## 5.0 Analyse og drøfting

Drøfting vil følge den samme empiriske grunnlaget som i det forrige kapitlet med 3 forskningsspørsmål. Analyse og drøfting skal danne grunnlaget for det siste konkluderende kapitlet.

1. *Hvilke kognitive skjevheter bidrar til opptak av alvorlig gjeld?*
2. *Er psykososiale og andre forhold årsaker til manglende økonomisk kontroll?*
3. *Hvilke hjelpetiltak kan innføres for å forebygge irrasjonell atferd og alvorlig gjeld*

### 5.1.1 Drøfting av forskningsspørsmål 1

#### **Hvilke kognitive skjevheter bidrar til opptak av alvorlig gjeld?**

Empirien viser at alle intervjuobjekter i denne avhandlingen handler irrasjonelt og ikke følger standard økonomisk beslutningsteori. Intervjuobjektene handler i affekt og foretar ubevisste følelsesmessige beslutninger ut fra hva de liker framfor hva som er rasjonelt.

Intervjuobjekter utsettes for affektheuristikken. Denne heuristikken illustrert den følelsesmessige risikoen i beslutninger foretatt i affekt etter et samlivsbrudd. « ... feelings such as worry, fear, dread, or anxiety, often diverge from cognitive evaluations and have a different and sometimes greater impact on risk taking behavior than do cognitive evaluations. Among the factors that appear to influence risk behaviors by acting on feelings rather than cognitions are background mood (Johnson & Tversky, referert i Slovic, et al, 2003, s. 28). Kahnemann (2013. s. 154) siterer psykologen Jonathan Haidt: «Den emosjonelle halen logrer med den rasjonelle hunden. Dette illustrerer at bakenforliggende følelser av angst og stress sammen med spenningen og det gøy i spilling gjør at intervjuobjekter 5 og 7 gir lite oppmerksomhet til risikoen ved spilling på lik linje som røykere gjør: «It fits well with the findings indicating that smokers give little conscious thought to risk when they begin to smoke. They appear to be lured into the behavior by the prospects of fun and excitement. Utility predicted or expected at the time of decision often differs greatly from the quality and intensity of the hedonic experience that actually occurs» (Slovic, et al., s. 35). Nyttensnivået blir med andre ord vanskelig å forutsi og kalkulere. Intervjuobjekter er dermed lite kalkulerende beslutningstakere og velger ikke alltid det beste alternativet som gir størst mulig nytte, de

beregner ikke usikkerheten og reell risiko. Dette kan begrunnes med at affektheuristikken forenkler livet vårt ved å skape en verden som er mye ryddigere enn virkeligheten (Kahnemann, 2013, s. 154). Mange ganger velger intervjuobjekter risikable alternativer for å unngå ytterligere tap i den troen at de skal klare det «denne gangen». Deres referansepunkter er ofte lav inntekt og svake finansielle kunnskaper. Dette kan illustreres gjennom den hypotetiske verdifunksjonen i prospektteorien i figur 2 «Antagelsen om risikoaversjon har spilt en viktig rolle i økonomisk teori. Men akkurat som den konkave formen på gevinstkurven innebærer risikoaversjon, innebærer den konvekse formen på tapkurven risikovillighet. Risikoøkning å tapssiden er en robust effekt særlig når sannsynligheten for tap er betydelig» (Kahnemann, 2013, s. 474).

Intervjuobjekter viser en selvfavoriserende attributiv atferd ved sine beslutninger og er mer tilbøyelige til å legge skylden på andre. Dette kan føre til de ikke lærer av sine feil og ikke hører på råd og anbefalinger. Det er ikke nytten i seg selv som vurderes, det viktige er å klare seg i dag. Dette vises ofte i å legge skylden på kreditorer, institusjoner og tidligere partnere, uflaks eller sykdom. En slik atferd forklares i teorien som en forsvarsmekanisme (Gjøsund et al., s. 174). Å leve i en boble er en tilstand flere intervjuobjekter har nevnt.

Boblen kan tolkes fra min side som en utestengelse mekanisme. At en har levd i en slik boble forklares av mange som en årsaksfaktor til manglende kontroll. I en slik boble kan en samtidig stenge ute inntrykk og mennesker som kan advare oss og dermed true vårt selvilde. Denne feilslutningen er også en forsvarsmekanisme som gjør at vi oppfatter våre liv som stabile og helhetlige, det gjør oss mer tilgivende overfor vår egen atferd (Gjøsund et.al., 2016, s. 174). Når en utsettes for selvfavoriserende attribusjon vil en blir mer forståelsesfull eller tilgivende ovenfor egen atferd enn andres slik at det blir enklere å håndtere personlige nederlag. Dette vil kunne føre til at vi ofte overvurdere oss selv slik at vi selv kommer bedre ut av det når vi vurderer en hendelse (Gjøsund et al., s. 174). Med andre ord vi overdriver betydningen av den situasjonen vi befinner oss i når vi vurderer vår egen atferd (Arkin & Duvall, 1975, s. 427).

Empirien viser at intervjuobjekter ved beslutningstaking søker etter bekreftende informasjon i sine hjerner, intervjuobjekter vil kun høre på det som passer dem og som opprettholder deres synspunkter. Flere har meldt om at råd de fikk både fra familien og venner var noe de ikke ville høre på. Ifølge teorien er dette et av de vanligste kognitive feil vi gjør.

Flere eksperimentelle tester i 1960 av en fremtredende amerikansk psykolog Pete Catchart

Watsons 2-4-6 test fra 1960 var det første eksperimentet som viste at mennesker var ulogiske og irrasjonelle. «However, the point is not that the most subjects failed to give the correct rule at their first announcement, but that they adopted a strategy which tended to preclude its attainment» (Wason, 1960, s. 138). Et stort antall av deltakere klarte ikke denne testen og kunne ikke forholde seg til regelen som ikke støttet deres egen hypotese. Det lignende kan observeres i mine intervjufunn også, intervjuobjekter vil opprettholde sine synspunkter helt og fullt ut. Dette kan tolkes som en forsvarsmekanisme og støttes teoretisk sett. Vi tar ikke høyde for et annet syn fordi vi ikke liker å skifte mening og fordi dette kan anses som et tegn på svakhet. Dette kan føre til at vi ikke utvikles og lærer ikke noe nytt, vi foretar ikke gode beslutninger da vi ikke bruker all tilgjengelig informasjon (Tunstad og Larsen, 2021, s. 33).

Alle intervjuobjekter opplyser om kriser de har opplevd. Kriserelatert atferd kan forklare en annen kognitiv skjevhet, tilgjengelighets bias. Når en krise inntreffer har intervjuobjekter feilaktig utelatt korrekt informasjon og kun fokusert på det som er tilgjengelig. Et låneopptak eller et kredittkort søk midt i en krise, forvrengt av reklame på nett virker forebyggende mot katastrofe tanker. Teorien sier at denne effekten er med på å forklare kjøp av forsikringer og forebyggende atferd etter katastrofer. De som rammes eller så vidt unngår å rammes av en katastrofe, blir meget bekymret. Estimatet av slike hendelser forvrenges av mediedekningen (Kahnemann, 2013, s. 151-152). Skyldnere vil med dette oppleve irrasjonell atferd som kan føre til gjeldsopptak.

Når jeg ser på videre funn, er det flere av intervjuobjekter som ikke innser sin egen inkompetanse og med dette overvurderer sine evner uten å forstå at de egentlig presenterer dårlig på mange felt. Dunning Kruger effekten de opplever kan oppsummeres med sitatet til fageksperten innen gjeldsordning som sier følgende om fenomenet: «*Veldig få av de vil nok erkjenne for seg selv og enda mindre for andre at de ikke kan styre økonomien*». Schlösser (2013) oppsummerer teorien ved å si at ikke alle overvurderer sine evner, snarere er dette enkeltpersoner med lav informasjon uten kompetanse «Because poor performers make what they believe are the most reasonable choices available, they think they are doing just fine when their actual performance is anything but» (Schlösser et al., 2013, s. 86).

Intervjuobjekter misliker endringer og har en tendens til å foretrekke det de liker best fra før. Status quo skjevheten knyttes også til tapsaversjon ved å ha den oppfatningen at en endring i det ukjente kan føre til et tap. Mange blir derfor værende i en negativ status - quo situasjon



uten en reell viljestyrke til å ta tak i ting. Ifølge Samuelson & Zeckhauser (1988) har status quo skjevheten vist seg å inneha betydelige påvirkningskrefter på forsøkspersoners beslutningstaking. Graden av skjevheten varierte med styrken av individets preferanser og alternativer den hadde. «The more options that were included in the choice set, the stronger was the relative bias» (Samuelson & Zeckhauser, 1988, s. 8). Denne feilen knyttes også til tapsaversjon ved å ha den oppfatningen at en endring i det ukjente kan føre til et tap. Mange intervjuobjekter blir derfor værende i en negativ status - quo situasjon uten en reell viljestyrke til å ta tak i ting.

Mine empiriske funn viser en stor grad av rasjonalitetsvikt hos intervjuobjektene.

Benytter vi begrepet «correspondence irrationality» til Sen (2004) viser intervjufunn at skyldnere ikke reflekter og tenker godt gjennom sine beslutninger. Den andre svikten i rasjonalitet kalles for «reflection irrationality» denne feilen kan gjøre at en person svikter i sine beslutninger grunnet begrenset kunnskaps og vurderingsevne. En gjennomtenkt handling kan føre til irrasjonalitet grunnet vage beslutninger og svak kunnskapsevne. Gjennomtenkte og gode beslutninger som i starten ser ut til å være rasjonelle viser seg å bli irrasjonelle for mange av intervjuobjekter. Flere har kjøpt eller hatt boliger som skulle på sikt sikre de en formue, andre har startet egne foretak med et mål om høyere inntekter. Dette er å anse som relativt rasjonelle beslutninger. Problemet mine intervjuobjekter ikke har tatt i betraktning er deres svake finansielle kunnskaper, de har neglisjert sannsynligheter for uflaks og har overvurdert sine evner. De har ikke tatt seg tid til å sjekke statistiker og har hatt lite eller ingen erfaring med å drifte selskaper.

Correspondence irrationality eller svikt i korrespondanse mellom en persons vurderingsevne og dens valg viser seg å være gjeldende også hos mine intervjuobjekter. Deres viljessvakhet bidrar ofte til irrasjonell atferd. Dette er særlig fremtredende hos intervjuobjektet 5 og 7, begge var spill-avhengige og har bipolar lidelse, svikten er også gjeldende hos andre intervjuobjekter. Mine funn viser også at system 1 har et klart overtak på beslutningstakingen hos intervjuobjekter i studien da de melder om belastende mål og oppgaver de går gjennom både helsemessig og sosialt, de blir presset både på tid og ressurser.

Følelsene folk legger til i mental regnskapsføring eksisterer ikke i standard økonomi, en econ ville solgt huset eller leiligheten og avskrevet tapet (sunk cost, irreversible kostnad).

Irreversible kostander feilen kan gjøre at intervjuobjekter sitter for lenge i dårlige jobber, i ulykkelige ekteskap og bor i gamle boliger.

Løsningen på ovennevnte tankefeil kan sies å være en læringsprosess. Noen kan påvirkes andre kan ikke styres. Å handle i affekt bør unngås i fleste sammenhenger, å trøstespise eller å shoppe for å føle seg bedre bør unngås. Bekreftelsesfellen kan reduseres ved å lytte til andre sine meninger, reflektere over andre synspunkter, evt. sjekke statistiske forhold eller fakta før en fatter en beslutning. En bør også reflektere over sin egen ekspertise ved å søke om mer kunnskap, reflektere over egen selvsikkerhet og be om råd i komplekse spørsmål før en hevder seg som ekspert på området. En bør videre reflektere over sin egen selvbilde og håndtere situasjoner slik de faktisk er, innrømme feil og med dette oppnå en mestringfølelse ved å tåle stress. Unngå nyheter og reklame som gir oss den tilgjengelige gjentakende informasjon, alle hendelser kan være sannsynlige også de ubehagelige, finn ut statistikken og les flere kilder før en beslutning foretas. En bør også unngå motstand til å endre på ting. Sjekk andre bilmerker, andre banker og forsikringer før en beslutning foretas.

En oppsummering av mine funn og mønster tilsier at mentale påvirkninger er viktige faktorer for å forstå årsaker til irrasjonell atferd, men en bør også ta like stort om ikke større hensyn til psykososiale og andre forhold før en fatter en konklusjon om årsaker til alvorlige gjeldsproblemer hos mine intervjuobjekter. Et observert funn som gjennomsyrrer alle intervjuer er kriser, helsemessige årsaker og samlivsbrudd for å nevne noen. Dette kan etter min oppfatning anses som utløsende faktorer til kognitive skjevheter hos mange av mine intervjuobjekter

### 5.1.2 Analyse og drøfting av forskningsspørsmål 2

#### **Er psykososiale og andre forhold årsaker til manglende økonomisk kontroll?**

Mine funn og mønster tilsier at psykososiale, helsemessige og andre forhold er viktige og noen ganger utløsende faktorer til manglende økonomisk kontroll som fører til alvorlige gjeldsproblemer. Årsaker som er relaterte til helsen, samlivsbrudd, den svake finansielle kunnskapen, negative erfaringer fra barndommen og skam relatert irrasjonelle atferd er det intervjuobjekter reflekterer over og nevner som både direkte og indirekte årsaker til økonomiske kriser for alle intervjuobjekter.

Det er i mange tilfeller slikt som Sen (2004) hevder at enkeltes velferd er avhengig av hvordan relasjoner mennesker imellom er organiserte. Samlivsbrudd og tap av eiendom kom høyt opp i årsakssammenhengen til Poppe (2016) funn. Alle intervjuobjekter i denne avhandlingen melder om samlivsbrudd som et av utløsende faktorer til gjeldsoptak og

manglede økonomisk kontroll. Samlivsbrudd tok knekken på nummer 5: «begynte å gå skikkelig nedover når jeg ble alene». Nummer 4 hevder at to samlivsbruddene har ødelagt hans personlige og økonomiske liv. Flere intervjuobjekter satt igjen med omsorgen for barna etter bruddet, andre opplevde familietragedier som førte til et brudd. Også minne funn viser at samlivsbrudd generelt har bidratt til forverring av den økonomiske og den psykososiale samt den familiære situasjonen for alle intervjuobjekter. Nummer 4: «*dyrt å både betale lån og passe på barn, måtte selge huset*». Europeiske analyser viser også en høyere risiko for opptak av gjeld hos de som har opplevd samlivsbrudd. Et samlivsbrudd vil derfor ofte medføre at begge parter har behov for en bedret inntekt i lys av tapet på felles inntekten (Hiilamo, 2018, s. 92).

Poppe (2008) drøfter videre lav inntekts og høy inntekst husholdninger. Lav inntekts husholdninger tar som oftest opp lån for å dekke hverdagslige basis varer som mat og nødvendige produkter. På en annen side kan også høy inntekts husholdninger ende opp i finansielle problemer dersom deres investeringer i eksempelvis små bedrifter går dårligere enn planlagt. Mine funn er også i samsvar med dette, de fleste intervjuobjekter har vært lav inntekts husholdninger som måtte kjempe for overlevelse og som måtte ty til gjeldsoptak for å klare seg i hverdagen. To av mine intervjuobjekter har hatt gode inntekter mens de drev med firmavirksomhet. Den dårlige driften sammen med manglende nedjustering av utgifter førte til gjeldsoptak. Nummer 4 fikk ikke hjelp da hans tidligere inntekter var høye. Han måtte klare seg alene selv om den reelle inntekten hans var lav. Intervjuobjekt 5 hevder at hun ikke klarte å endre på forbruket etter at hun gikk betydelig ned i inntekt og for å kompensere på dette tok hun opp forbrukslån. Det er forskjell på folks langsiktige intensjoner og kortsiktige handlinger og de fleste av oss er mer tålmodige for konsekvenser på lang tid enn for de som ligger i nær framtid. Vi diskonterer vårt fremtidige konsum. « If a dinner a year from now is only considered to be 90% as good as one right now, we are said to be discounting the future dinner at annual rate of about 10 % » (Thaler, 2015, s. 90).

Resultatene fra empiriske funn i denne avhandlingen bekrefter også klare sammenhenger mellom helsemessige utfordringer og gjeldsoptak. Alle intervjuobjekter har meldt om denne sammenhengen. For mange av intervjuobjekter har sykdom eller rus bidratt til dårligere økonomisk kontroll og deretter til opptak av gjeld. Tre av intervjuobjektene har hatt sykdommer gjennom hele livet som har ført mer eller mindre til manglende økonomisk kontroll. (Turunen & Hiilamo, 2014 referet i Hiilamo, 2018) viste i sine studier at individer med ubetalt gjeld har selvmordstanker og led oftere av depresjoner. Noen studier har også

poengtert at spill-avhengige har en særlig høy risiko for selvmord (Blaszczynski & Farell 1998; Wong et al. 2010 referert i Hiilamo, 2018 s. 117). Gjeld kan føre til dårligere helse på lik linje som dårlig helse kan resultere i høy gjeld (Hiilamo, 2018). Det teoretiske utgangspunktet samsvarer godt med funn i denne studien. Intervjuobjekt nummer 8 beskriver sosiale forhold og arbeidsforhold samt helseutfordringer som hovedårsaker til gjeldsoptak. For nummer 9 bidro en epikrise at hun ble syk og fikk nye gjeld. Nummer 10 hevder at miljøet han vokste opp i gjorde at han ble syk og tok opp studiegjeld siden ungdomstiden. Svekket helse har gjennom livet forårsaket manglede arbeidsevne og ført til svak inntekt. Sykdommen til partneren og manglende inntekt grunnet dette gjorde at nummer 10 måtte ta opp kredittkortgjeld. For nummer 7 har hans lidelse forårsaket tap av inntekt, familie og ført til alvorlige, suicidale bivirkninger. Debitorer opplever bla. sjokk tilstander, panikk og redsel (Ford, 2008, s. 109-111, referert i Hiilamo, 2018, s.16).

I Poppe sine studier fra 2016 med over 100 gjeldsordningssaker i Oslo er det helsemessige årsaker som var de mest vanlige årsakene til opptak av høy gjeld. Dette teoretiske grunnlaget er på lik linje med funn i denne avhandlingen, mine empiriske funn setter helserelaterte årsaker på toppen av årsaksfaktorene i dette forskningsspørsmålet.

Et annet viktig faktor som nevnes mye er den svake økonomiske kunnskapen intervjuobjekter har. Alle har en høy score på denne årsaken. Dette viser at de får midler og kreditt de ikke klarer å håndtere eller å forstå. Det samme gjelder forståelsen for det rettslige apparatet som inndriver den skyldige gjelden, den er meget svak. Mange velger dermed å flykte fra denne prosessen eller gjemme seg unna. De åpner ikke posten, betaler ikke regninger og stenger seg ute fra samfunnet. Flere studier fra Norge og utlandet har vist at de som har hatt mest økning i kredittkort gjeld er de som lever på eller under fattigdomsgrensen (Hiilamo, 2018, s. 72).

«According to economic theory, there is positive relationship between risk an expected yield. The greater the uncertainty of repayment, the higher is the creditor price for borrowing the money» (Hiilamo, 2018, s. 73). De av oss med lavere inntekt har dermed ikke tilgang til lånemarkeder med lav risiko, de må ut på det markedet med høyere kostnader, høyere usikkerhet og dårligere vilkår. I tillegg til dette mangler denne kundegruppen finansielle ferdigheter (Hiilamo, 2018, s. 73).

I CPEC studien fra 2013 er det også påvist sammenheng mellom mangel på penger og tap av sosialkontakter. Intervjuobjekt 3 stengte seg ute fra den sosiale verden og torde ikke å ha partnere eller å gå i forhold. Det gikk så langt at han vurderte å melde seg ut fra samfunnet.

For nummer 9 ble situasjonen så alvorlig at hun og partneren stengte alt ute og de var i kontakt med private lånehaier og kriminelle. Nummer 9 hun byttet ut sine barndomsvenner.

Til slutt vil jeg nevne et fenomen eller et paradoks jeg har erfart gjennom empiriske funn i denne oppgaven og min arbeidslivserfaring. Jeg har gjennom min arbeidserfaring så langt intervjuet over 500 personer med alvorlige gjeldsproblemer og dette paradokset er sammenfallende for de fleste. Det samme fenomenet har jeg oppdaget også gjennom empiriske funn til dette forskningsspørsmålet. Fenomenet har jeg kalt for «nedbetalingsvilje paradokset». Dette er mitt eget konsept - begrep som også viser seg å bli bekreftet i intervjufunn og er teoretisk videreutviklet gjennom denne studien.

Nedbetalingsvilje paradokset er etter min mening en handling intervjuobjekter foretar seg når de har vist en nedbetalingsvilje på en gjeld som i realitet ikke kan nedbetales. Mine intervjuobjekt er debitorer med alvorlig gjeld som viser stor betalingsvilje selv om den generelle oppfatningen i samfunnet tilsier det motsatte. Jeg er av den oppfatning av at dette fenomenet oppstår etter at en skyldner i første omgang foretar en rasjonell handling ved å vise til en betalingsvilje, men at selve resultatet av handlingen blir irrasjonelt grunnet inkompetanse, mentale skjevheter og alle andre fenomener som påvirker individets handlinger og oppfatninger. Funnet korresponderer med irrasjonalitetsteorien til Sen (2004, s, 228).

Grunnet viljessvakhet foreligger det en svikt av positiv korrespondanse mellom en persons vurderingsevne og dens valg. « ... there is, in this sense a failure of positive correspondence between the persons reasoning and his choice» (Sen, 2004, s.228).

Sen (2004) kaller dette for «correspondence irrationality».

Alle intervjuobjekter inkludert fagpersoner bekrefter om en slik rasjonell atferd som førte til irrasjonalitet. De skyldige betaler ned på en gjeld som i realiteten ikke kan nedbetales.

Den finansielle kunnskapen hos intervjuobjekter er lav, intervjuobjekter kan ikke skille mellom gebyrer og kostnader samt faktiske renteutgifter. Alle intervjuobjekter opplyser om at de har nedbetalt på det såkalte minstebeløpet banken forankret dem opp mot. Dette førte til at renter og omkostninger dekkes i lang tid uten at hovedkravet berøres. Resultatet av dette kan være at intervjuobjektene opptar ytterligere unødvendig gjeld for å klare den uoppnåelige nedbetalingen. Med dette viser intervjuobjekter en nedbetalingsvilje som paradoksalt nok fører med seg motvilje til nedbetaling av gjeld på sikt og dermed økt gjeld. Man pisker på en måte en død hest, men hesten vil ikke flytte på seg. Gjelden vil ikke bli betalt.

Dette fenomenet viser etter min oppfatning tilknytning til flere mentale skjevheter og sammenhengen mellom forskningsspørsmålet nummer 1 og nummer 2. Det vil si at mange

intervjuobjekter viser til tapsaversjon ved at de ikke godtar å la tapsprosjekter forbli som dette. De forsoner seg ikke med slike tapsforhold, de brannslukker i lange perioder når gjelden ikke er håndterbar.

### 5.1.3 Analyse og drøfting av forskningsspørsmål 3

#### **Hvilke hjelpetiltak kan innføres for å forebygge irrasjonell atferd og alvorlig gjeld?**

Politiet med den sivilrettslige sektoren og andre offentlige institusjoner i hjelpeapparat systemet er å anse som frontlinjebyråkrater. Flere av intervjuobjekter har svart om at de tidlig var i kontakt med det offentlige hjelpeapparatet, både NAV og namsmannen med at de fikk et avslag. De måtte søkte på nytt igjen. Årsaken var manglende oppmøte til en samtale og nylig stiftet gjeld. Dette resulterte i en uvisshet om sin framtid, nummer 3 mistet alt håp. Avslagene førte til ny voksende gjeld, irrasjonelle handlinger og sykdom. Nummer 4 ble avvist alle steder siden han hadde et firma og ingen ville hjelpe han grunnet tidligere høyere inntekter. Han skulle klare seg alene. Bakkebyråkraten hos NAV ga han ingen hjelp. Søken etter hjelpen førte til mange utfordringer og forverringen av livssituasjonen. De lovpålagte og skjønsmessige vurderingene kan føre til slike uheldige ettervirkninger som er negative både for skyldnere og samfunnet ellers. En skjønsmessig vurdering av en slik art kan føre til dette: «The ways in which street – level bureaucrats deliver benefits an sanctions structure and delimit people´s lives and opportunities» (Lipsky, 2010, s. 4). Dette kan i noen tilfeller ifølge Winter & Nilsen (2008) føre til en avvergingsmekanisme som kan resultere i en kynisk rasjonering av service og aktiviteter. Bakkebyråkraten i den offentlige sektoren er ofte under press og tar sine beslutninger under usikre forhold. Når dette skjer, kan dette skape en konflikt mellom det å prioritere organisasjonen eller brukeren. Byråkraten kan komme i konflikt grunnet store saksmengder og nedprioritere nye saker og søkere for å ta unna restanser. Mange klienter kan gi opp å søke om hjelp hos NAV eller Namsmannen grunnet for innviklet regelverk, en uforståelig rettspraksis og for lang ventetid. Flere intervjuobjekter bekrefter om at de har gitt opp og noen av de har opplyst om drastiske tiltak som å søke om hjelp i det kriminelle miljøet. Poppe har i sine analyser av norske individer med alvorlig gjeld i 2008 funnet ut at mange som ikke får en rask ordning på sine gjeldsproblemer opplever skuffelse, misnøye og forferdelse. Poppe forklarer nærmere at mange opplever at de ikke kommer gjennom med avtaler og gjeldsordninger. Informantene føler at etablerte institusjoner er en kyniske. De føler sinne og mistro ovenfor det offentlige, politikere og andre institusjoner. Funn i denne avhandlingen kan sies å stemme godt overens med dette. Nummer sier følgende:

*«får ikke noen av bankene for jeg har ikke noe sikkerhet. Og det er klart når du får en sånn melding som det der, det er da du gir opp».*

Alle intervjuobjekter melder om mangelen på informasjon og manglende på kunnskap om hjelpeapparatet. Vanskeligheter som oppstår når en ikke klarer å håndtere sin økonomi fører ifølge NAV (2019) til økt behov for bistand fra det offentlige og andre institusjoner.

Det offentlige har samtidig en lovpålagt alminnelig veiledningsplikt etter forvaltningsloven § 11. Ifølge barne- og familiedepartementet (2021) er det mye som tyder på at gjeldsproblemer i dag kan være større enn på slutten av 1980-tallet. Det er derfor ifølge departementet avgjørende at hjelpetiltakene utnyttes på en best mulig måte. Ifølge høringsbrevet fra oktober 2021 har barne- og familiedepartementet sendt et forslag til endringer i gjeldsordningsloven. Ifølge departementet er det «... først og fremst behov for mer effektive prosessuelle regler». Gjeldende prosessregler fører til et stort ressursbruk og tidvis lang saksbehandlingstid. «En enklere og mer effektiv prosess er derfor ønskelig både av hensyn til personer med alvorlige gjeldsproblemer og av hensyn til ressursbruk i det offentlige. (Barne- og familiedepartementet, 2021, s. 61).

Intervjuobjekter gir forskjellige alternativer om mulige hjelpetiltak som kunne vært tilgjengelige for dem for å unngå irrasjonelle atferd og alvorlig gjeld på et tidlig tidspunkt. [Ordskyen, figur 8](#) i vedlegg som dataprogrammet NVivo har frembrakt viser tydelig at ordene som nevnes mest i intervjuene er bla. hjelp, NAV, namsmann, avslag, håp, banken og rådgiver. Dette gir visse pekepinn om utfordringer med hjelpeapparatet som skal forebygge eller hjelpe til med håndtering av gjeldsproblemer. Flere intervjuobjekter ønsker seg en lavterskel rådgivningstjeneste. Noen nevner en offentlig hjelpe-etat med en lavterskel tilbud som ikke er NAV eller Namsmann. Et intervjuobjekt som er en fagperson og sier følgende: «Vi mangler en tredje instans som ikke er NAV og ikke namsmannen som de kunne gått til, som hadde vært offentlig og som ikke er en privat gjeldsrådgiver som koster masse penger eller en advokat som koster mye, men en slags offentlig instans som er om ikke gratis, i hvert fall mye billigere enn det en advokat er».

Flere intervjuobjekter etterlyser også et råd og veiledningstilbud for gjennomgang av brev og innsamlet dokumentasjon. Det som er sammenfallende i mange intervjuer er et ønske om forbedret informasjon om hvor den skyldige kan få samlet oversikt over sin gjeld, opplysninger om hjelpetiltak før gjelden er blitt uhåndterbar.

Det er veldig mange offentlige aktører som er involverte og skyldnere har som oftest svake

finansielle kunnskaper. Intervjufunn i denne avhandlingen underbygger dette. Med det enorme offentlige apparatet er det vanskelig å be om hjelp og finne korrekt informasjon. Et intervjuobjekt med utenlandsk bakgrunn opplyser om at han ikke visste hva ordet «namsmannen» betyr.

Når jeg ser videre på funn i intervjuene, ønsker flere intervjuobjekter bedre profesjonalitet fra det offentlige hjelpeapparatet. Jeg tolker det også slik at intervjuobjekter ønsker et synligere hjelpeapparat. Et apparat som skal være lett tilgjengelig og som skal sørge for tidlig bistand. Alle intervjuobjekter melder om at hjelpeapparatet er til lite eller ingen nytte helt i starten av gjeldsopptaket. Få eller ingen kjenner til det og det er først etter at gjelden er blitt uhåndterbar at en får vite hvor hjelpen er og hvem som kan bistå. Dette oppleves som paradoksalt. Da er det for sent. Intervjuobjekter som likevel tok kontakt på et tidligere tidspunkt, oppgir at de ble avvist eller ikke fikk hjelpen de trengte grunnet rigid regelverk eller manglende forståelse for sine situasjoner. Endringer av gjeldende lovverk vil kunne bidra til forbedringer i hjelpeapparatets rolle. Det forventes av forslagene at skyldnere med alvorlige gjeldsproblemer gis bedre mulighet til å komme seg ut av gjeldsproblemene, skyldnere vil kunne slippe ventetid og lang saksbehandlingstid ved NAV kontorer. Terskelen for å søke gjeldsordning blir med dette forslaget lavere (Barne- og familiedepartementet, 2021, s. 123).

Få av aktørene er kjent med at NAV har en gjeldsrådgivningstjeneste, det samme gjelder kjennskap til namsmannsapparatet og gjeldsordning. En bruker med gjeldsutfordringer bør derfor få et sammensatt tilbud allerede etter at en epikrise inntreffer, det samme gjelder etter samlivsbrudd og tap av inntekt. I første omgang bør fastlegen og helvesenet informere om hjelpeapparatet. Det samme gjelder muligheter for et evt. vergemål.

Dersom debitoren ikke kontakter helsevesenet, bør vedkommende ha lett tilgjengelig informasjon enten hos NAV eller andre etater om hjelpeapparatet. Dette kan skje ved en evt. opprettelse av en lav terskel tilbud som enten drives av det offentlige eller av frivillige organisasjoner. Her vil en debitor kunne få hjelp med å få oversikt over sin gjeld og økonomien. Dette kan også være en nettbasert tjeneste slik at en bruker unngår personlig kontakt som kan fremprovosere skammelig atferd. Denne tjenesten bør også etter min mening ha et tilbud om kursing og opplæring i finansiell kunnskap og husholdningsøkonomi som en forutsetning for videre tiltak. Etter at en bruker har fått en oversikt og har økt sine kunnskaper om gjeld og økonomi kan en enten selv eller ved hjelp av en rådgiver be om løsning gjennom sin egen private bank, venner og familie eller direkte mot kreditorfelleskapet. Dersom dette ikke fører frem til en avtale eller dersom dette skrittet ikke er aktuelt for brukeren kan NAV



bistå med mer avanserte utenomrettslige forslag til ordninger og nedbetalinger som er hensiktsmessige og tilpasset for brukeren. Dersom heller ikke NAV lykkes med sine løsningsforslag kan namsmannen kontaktes for en for en gjeldsordning. Dette på et mye tidligere tidspunkt enn det som er tilfellet i dag og selv om gjelden er også forholdsvis ny. Dagens regelverk åpner ikke for dette da nylig stiftet gjeld anses som et hinder for åpning av gjeldsforhandlinger. Dette betyr i bunn og grunn at mange debitorer ikke tar tak i uhåndterbar gjeld på et tidlig tidspunkt siden de får avslag på sine søknader om gjeldsforhandlinger grunnet at gjelden er ny. Denne hindringen vil bli vurdert og er foreslått fjernet i den kommende endringen av gjeldsordningsloven. [Konseptet - veien til en bedre håndtering av gjeldsproblemer er presentert i figur 9 og er mitt eget figur. Se vedlegg.](#)

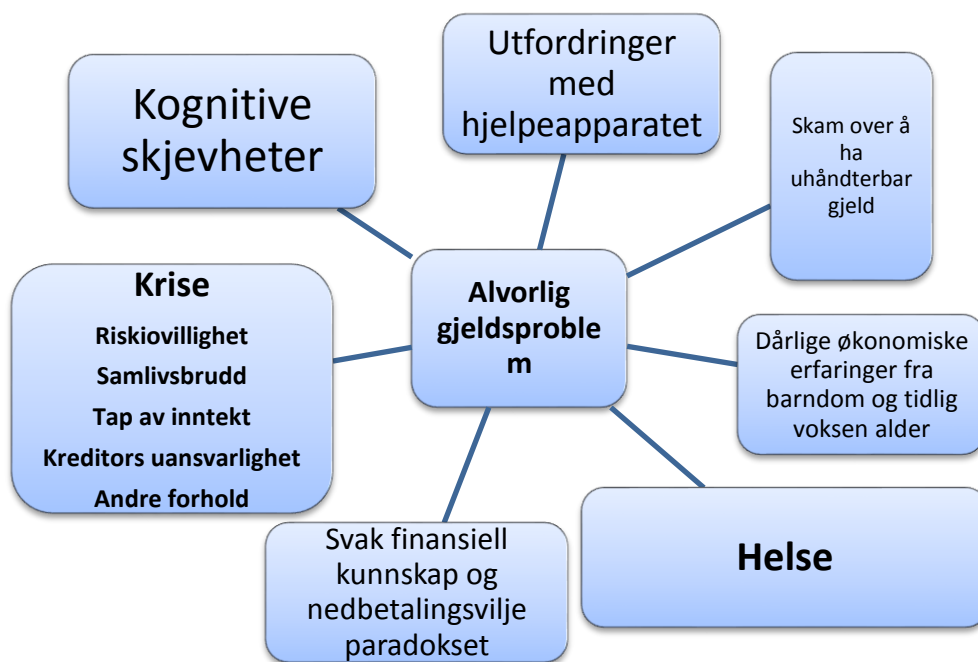
## Kap. 6 Sammenfatning og konklusjon

Jeg har i denne avhandlingen undersøkt avgjørende årsaker til at en skyldner eller en debitor havner i alvorlige gjeldsproblemer. Min målsetting har vært å skape en helhetlig sammenheng mellom teori, empiri og mine forskningsspørsmål med et mål å oppnå en konseptuell framstilling av avgjørende årsaker som fører til et uhåndterbart gjeldsproblem. Målet med analysen kan sies å være å oppnå en konseptuell generalisering slik at «forskningen har større relevans enn rent deskriptive framstillinger» (Tjora, 2021, s74). Å utvikle en egen teori gjennom en slik avhandling kan sies å skje unntaksvis mens utviklingen av konsepter kan anses som «de vanligste formene fore teoretisering i samfunnsforskningen» (Tjora, 2021, s. 74). Det er derfor lite grunnlag for å utvikle en egen teori ut fra denne avhandlingen, men det er mulig å utvikle egne konsepter. For å teste mine konsepter gjennom SDI metoden har jeg gått bakenfor mine observerte mønstre for å teste om konseptene forklarer analytiske funn. Ifølge Tjora (2021) stilles det spørsmål tilbake for å sjekke om konseptene forklarer noe vi finner eller undres over i analysen gjennom en «retroduktiv konsepttest». Med dette menes at vi sjekker om konseptene bidrar til forståelse ved å gå bakenfor observerte mønstre for å se hva som skaper dem. «Er begrepet, metaforen eller typologien fruktbar for å forstå eller forklare ulike relevante empirisk analytiske funn» (Tjora, 2021, s 75).

## 6.1 Konseptuell modell av årsaker til et alvorlig gjeldsproblem

Figur nr. 7, nedenfor viser en konseptuell modell av årsaker til et alvorlig gjeldsproblem i denne studien. Mitt konsept er utarbeidet med empirisk grunnlag innhentet gjennom mine 3 forskningsspørsmål. Dette konseptet gir et svar på min overordnede problemstilling:

**Hvilke årsaker bidrar til at en skyldner havner i alvorlige gjeldsproblemer og hvordan kan hjelpeapparatet forbedres for å forebygge irrasjonell atferd?**



**Figur. 10. En konseptuell modell av årsaker til et alvorlig gjeldsproblem.** Egen figur.

Jeg mener at dette konseptet og mine funn i studien vil kunne bidra til en bedre forståelse av årsaker til alvorlig gjeldsproblematikk. Avhandlingen kan etter min oppfatning derfor anses som fruktbar ved at den har gått empirisk og analytisk bakenfor observerte mønstre for å forstå eller forklare ulike relevante empirisk analytiske funn.

Denne modellen i figur 10 viser at alvorlige gjeldsproblemer oppstår grunnet sammensatte årsakssammenhenger. Avgjørende årsaker til at skyldnere eller debitorer får alvorlige gjeldsproblemer er mange. De fleste intervjuobjekter viser til negative økonomiske erfaringer fra barndom og tidlig voksen alder. En kan si at de økonomiske problemene ofte starter med en krise som samlivsbrudd, tap av inntekt eller er helserelatert. Dette følger det teoretiske grunnlaget og er et kjent fenomen, både Poppe (2016), Hillamo (2018), Caplovitz (1964)

bekrefter dette i sine teorier og funn. Intervjuobjekter har enten hatt helseproblemer siden de var barn eller har fått utfordringer med helse som har ført til en svekket evne til å håndtere sin økonomi. For to av mine intervjuobjekter har feilmedisinering vært utløsende årsak til irrasjonell atferd og risikovillighet. Risikovillighet grunnet et ønske om å ikke oppleve tap har for en del intervjuobjekter ført til økt gjeld. De ville ikke selge, de ville ikke møte ukjente utfordringer. Alle skyldnere har opplevd samlivsbrudd, bruddet har som oftest hatt en negativ forsterkende effekt på økonomien. I mange tilfeller har dette også ført til mentale feilslutninger og irrasjonell atferd. Intervjuobjekter viser klare tegn på svak finansiell kunnskap. De reflekterer ikke over finansielle produkter de kjøper, kjenner ikke til renter de kreves for og leser ikke godt nok finansielle dokumenter de signerer. Intervjuobjekter er samtidig lite kjent med konsekvenser av mislighold og vet lite om inkasso og inndrivelse av gjeldkrav. De viser også en nedbetalingsvilje som gjør at intervjuobjekter havner i ytterligere gjeld, dette er et paradoks som viser at de svake finansielle kunnskapene fører til et problem selv om viljen og evnen til å betale ned på sin gjeld er tilstedeværende. Med andre ord forstår ikke intervjuobjekter hva de betaler ned på. Derfor bør også kreditorsiden skjerpe sine innkrevingsmetoder og bli flinkere om å opplyse om nedbetalingsmåter som er de gunstigste for debitoren. Å foreta beslutninger under slike usikre forhold med epikriser og helseutfordringer samt med svak finansiell kunnskap fører til flere mentale feilslutninger. Det er særlig affektheuristikk, selvfavoriserende attribusjon, bekreftelsesfellen, tilgjengelighets bias, Dunning Kruger effekten, Status - quo fellen og ankereffekt som er fremtredende.

Intervjuobjekter handler ut fra følelser og i affekt, dette bidrar til irrasjonell atferd. De søker bekreftende informasjon som passer deres virkelighetsoppfatninger og reagerer på den nærmeste tilgjengelige informasjonen uten å sjekke statistikker og faktaene godt nok. Intervjuobjekter selv-favoriserer sine handlinger i den troen på at de klarer å håndtere det meste. De endrer ikke på sin atferd og med dette lærer de ikke av sine feil. Dette fører til gjentakende gjeldsopptak. Noen intervjuobjekter opplyser også om at de selv har valgt å handle irrasjonelt, de opplyser at de har visst om konsekvenser av sine handlinger og at en slik atferd ikke var normal eller rasjonell. Intervjuobjekter påpeker videre at de i realiteten ikke reflekter over tapsbegrepet og nytte begrepet. Mange nevner derimot en ond sirkel som de ikke kom ut fra grunnet at de bestandig drev med såkalt «økonomisk brannslukking». En umiddelbar tolkning av denne spenningen peker i retning av den paradoksale nedbetalingsviljen og risikosøkende atferd som fører til opptak av ny gjeld for å klare seg i hverdagen. Å favorisere seg selv og få bekreftende informasjon gjennom mentale skjevheter fører til overdreven tro på at en klarer det så lenge en får dette «siste» lånet eller bruker det

siste kredittkortet. Det er skammelig å ha gjeld, dette sier alle intervjuobjekter. Denne skammen har en så sterk effekt at det hindrer intervjuobjekter i å ta tak i sine problemer. Det hindrer dem i å ta vare på sine venner, familieforhold og hindrer dem til å møte nye partnere. Ikke minst hindret skamfølelsen de fleste til å søke om hjelp tidlig. Å søke om hjelp på et tidlig tidspunkt viser seg å være et avgjørende grep for å ikke havne i et alvorlig gjeldsproblem. Alle intervjuobjekter melder om utfordringer med hjelpeapparatet. Det meldes om for lite tilgjengelig informasjon, for innviklede prosesser og lite fleksible løsninger. Samtidig som det rettes kritikk mot den rigide byråkratiske håndteringen av søknader og søkere som har behov for en rask løsning på sine gjeldsproblemer. Avslutningsvis sitter jeg igjen med oppfatning at mine forskningsspørsmål har belyst og besvart på min problemstilling om avgjørende årsaker til alvorlige gjeldsproblemer godt, både gjennom å vise til mentale forhold, familiære og psykososiale forhold samt utfordringer med hjelpeapparatet og dets forbedringspunkter. Utfordringen med problemstillingen og forskningsspørsmålene har vært å avgrense et stort spekter av årsaker som bidrar til gjeldsproblemer. Jeg kunne nok ha inndelt arbeidet med hovedproblemstillingen i mange flere forskningsspørsmål. Men dette ville etter min mening resultert i et mer omfattende studium som ikke egner seg som en masteravhandling.

## [6.2 Overføringsverdi - betydning for praksis](#)

Dersom jeg skal tillate meg å komme med noen råd og anbefalinger vil dette være ovenfor hjelpeapparatets rolle som uten tvil har mange forbedringspunkter og som etter min mening burde ha en mer omfattende reform på dette området enn det som er foreslått i det siste høringsnotatet. Mitt konsept i [figur nr. 9](#) viser en vei som kan følges til å oppnå et mer effektivt offentlig hjelpeapparat. Forskingen viser at menneskers atferd kan påvirkes eller dultes til det bedre med små enkle tiltak. En dult eller en «nudge» er «Et tiltak med mål om å påvirke folks handlinger i ønsket retning uten bruk av tvang, straff eller økonomisk belønning» (Sunstein & Thaler, 2008). Et sett av slike tiltak sammen med endringer i bakkebyråkratiske systemer kunne kortsiktig sett endret skyldners og byråkratenes atferd til det bedre. Et informasjonsbrev på legekantoret, en liten samtale om hjelpetiltak med psykolog, mediedekning om hjelpetiltak på radio, tv, nett, bussen og aviser, informasjonsskriv om hjelpeapparatet fra lokalbanken er noen eksempler på en slik dult. Å øke samhandling mellom kommuner og frivillige organisasjoner med gode informasjonskampanjer om hjelpetiltak kan også være viktige positive skritt. En slik

atferdsendring vil på sikt kunne føre til utgiftsreduksjoner både for debitorer, kreditorer og det offentlige apparatet. Det bør sendes ut informasjon på plattformer som treffer noe som kan være et verktøy til selvhjelp. Denne studien kan også indirekte bidra til at ansvarlige parter innen fagfeltet gjeld som kreditorer, gjeldsrådgivere både offentlige og private aktører får økt innsikt i årsaker til gjeldsoptak, hvordan debitorer håndterer dette problemet og hvordan en kan forebygge at flere havner i økonomisk uførhet. Studien har også vist at økonomisk uførhet er mye mer enn dette, det er mange aspekter som fører til et stort gjeldsproblem og alle årsaker bør håndteres på en god og effektiv måte.

---

## Litteraturliste

- Arbeids og velferdsdirektoratet. (2019, mars). *Råd og veiledning av brukere med økonomiske problemer*. [PowerPoint lysbilder]. Hentet fra:  
<https://www.statsforvalteren.no/siteassets/fm-oslo-og-viken/helse-omsorg-og-sosialtjenester/okonomisk-radgivning/basiskurs/brukere-med-okonomiske-problemer--modul-veiledningsplattformen-mars-2019.pdf>
- Arkin, R. M, & Duval, S. (1975). Focus on attention and causal attributions of actors and observers. *Journal of Experimental and Social Psychology*, 11(5), 427- 438.  
[https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/0022103175900463/pdf?md5=d7ea96782f1a39fdd54eb6996dbcd90&pid=1-s2.0-0022103175900463-main.pdf&\\_valck=1](https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/0022103175900463/pdf?md5=d7ea96782f1a39fdd54eb6996dbcd90&pid=1-s2.0-0022103175900463-main.pdf&_valck=1)
- FOR-2021-06-28-2264. Lov om frivillig og tvungen gjeldsordning for privatpersoner (gjeldsordningsloven). Barne- og familiedepartementet.  
<https://www.regjeringen.no/contentassets/738dfc0fb47e4f62863c5036ca51c176/gjeldsordning-livsoppholdsforskrift.pdf>
- CPEC. (2013). *The over-indebtedness of European Households. Updated mapping of the situation, nature and cause, effects, and initiatives for alleviating its impact*. (Final Report, part. 1 Berlin). Directorate General Health and Consumers (DG SANCO). Hentet fra: [https://ec.europa.eu/info/sites/default/files/final-report-on-over-indebtedness-of-european-households-synthesis-of-findings\\_december2013\\_en.pdf](https://ec.europa.eu/info/sites/default/files/final-report-on-over-indebtedness-of-european-households-synthesis-of-findings_december2013_en.pdf)

- Gjeldsordningsloven. (1999). *Lov om frivillig og tvungen gjeldsordning for privatpersoner (LOV-1192-07-17-99)*. Lovdata. <https://lovdata.no/dokument/NL/lov/1992-07-17-99>
- Gjørund, P., Huseby, R., Barstad, S. Psykologi. (2016). *Mennesket i utvikling*. (2.utg.). Cappelen Damm AS. [https://issuu.com/cdundervisning/docs/psykologi\\_1\\_kap.1og6/64](https://issuu.com/cdundervisning/docs/psykologi_1_kap.1og6/64)
- Hiilamo, H. (2018). *Household Debt and Economic Crises, Causes, Consequences and remedies*. (1.utg.). Edward Elgar Publishing Limited.
- Hagen, K. P. (2011). *Verdsetting av fremtiden. Tidshorisont og diskonteringsrenter* (Concept rapport, 27). NTNU Trondheim. [https://www.ntnu.no/documents/1261860271/1262010703/CONSEPT\\_27\\_web.pdf](https://www.ntnu.no/documents/1261860271/1262010703/CONSEPT_27_web.pdf)
- Høie, H. (2021). *Usikret gjeld – omfang og kjennetegn ved låntakerne (2021/12)*. Statistisk Sentralbyrå. [https://www.ssb.no/inntekt-og-forbruk/artikler-og-publikasjoner/\\_attachment/449421?\\_ts=1786315b3f0](https://www.ssb.no/inntekt-og-forbruk/artikler-og-publikasjoner/_attachment/449421?_ts=1786315b3f0)
- Jacobsen, S. E & Amundsen, B. (2021, 5. Oktober). *Nordmenn er et av verdens mest gjeldstyngede folk, og nå går renta opp. Forskere advarer mot at gjeldsproblemer gir folk dårlig psykisk helse*. Forskning.no <https://forskning.no/finans-helse-okonomi/nordmenn-er-et-av-verdens-mest-gjeldstyngede-folk-og-na-gar-renta-opp-forskere-advarer-mot-at-gjeldsproblemer-gir-folk-darlig-psykisk-helse/1919239>
- Jakobsen, O. (2011, 30. mars). Amarta Sen. *Cultura Bank*. <https://www.cultura.no/arkiv/pengevirke/4184-2>
- Jacobsen, D. I. (2015). *Hvordan gjennomføre undersøkelser? Innføring i samfunnsvitenskapelig metode*. (3.ut.). Cappelen Damm akademisk.
- Kahnemann, D. & Tversky, A. (1979). Prospect Theory: An Analysis of Decision under Risk. *Econometrica*, 47(2), 263-292. <http://www.dklevine.com/archive/refs47656.pdf>
- Kahnemann, D. (2013). *Tenke, fort og langsomt*, 2013 (11. utg.). Pax forlag.

- Kahnemann, D., Knetsch, J. L., Thaler, R. H. (1990). Experimental Tests of the Endowment Effect and the Coase Theorem. *Journal of Political Economy*, 98(6), 1325-1348.  
<https://faculty.chicagobooth.edu/-/media/research/cdr/docs/thaler/experimental-tests-of-the-endowment-effect-and-the-coase-theorem.pdf>
- Kahnemann, D., Knetsch, J. L., Thaler, R. H. (1991). Anomalies The Endowment Effect, Loss Aversion, and Status Quo Bias. *Journal of Economic Perspectives*, 5(1).  
<https://pubs.aeaweb.org/doi/pdfplus/10.1257/jep.5.1.193>
- Kaufmann. G. & Kaufmann. A. (2015). *Psykologi i organisasjon og ledelse*. (1.utg.). Fagbokforlaget.
- Kruger, J. & Dunning, D. (1999). Unskilled and unaware of it. How difficulties in recognizing one's own incompetence lead to inflated self-assessments. *Journal of Personality and Social Psychology*, 77(6), 1121-1134.  
<http://citeseerx.ist.psu.edu/viewdoc/download?doi=10.1.1.64.2655&rep=rep1&type=pdf>
- Levin, J. & Milgrom, P. (2004). Introduction to Choice Theory. *Stanford*.  
<https://web.stanford.edu/~jdlevin/Econ%20202/Choice%20Theory.pdf>
- Lipsky, M. (2010). *Street – Level Bureaucracy*. (30.utg). Russell Sage Foundation.  
[https://books.google.no/books?hl=no&lr=&id=cs\\_djgS5v-UC&oi=fnd&pg=PR3&dq=Street-level+bureaucracy:+Dilemmas+of+the+individual+in+public+services&ots=mLnVFfwG73&sig=X7qUo0c4q9CeFWrPI07TI1u-iPY&redir\\_esc=y#v=onepage&q&f=false](https://books.google.no/books?hl=no&lr=&id=cs_djgS5v-UC&oi=fnd&pg=PR3&dq=Street-level+bureaucracy:+Dilemmas+of+the+individual+in+public+services&ots=mLnVFfwG73&sig=X7qUo0c4q9CeFWrPI07TI1u-iPY&redir_esc=y#v=onepage&q&f=false)
- Microfinance Centre. (2017). *Over – indebtedness trend in Europe*. Eurostat: EU-Statistics on Income and Living Conditions (EU-SILC). Hentet fra: [https://mfc.org.pl/wp-content/uploads/2017/09/OID-trends-1\\_2017.pdf](https://mfc.org.pl/wp-content/uploads/2017/09/OID-trends-1_2017.pdf)
- Niederjohn, S. M. & Holder, K. (2019). Econs vs. Humans: An Introduction to Behavioral Economics. *National Council for the Social Studies, Social Education*, 83(2), 94-99.  
[https://www.socialstudies.org/system/files/publications/articles/se\\_8302094\\_0.pdf](https://www.socialstudies.org/system/files/publications/articles/se_8302094_0.pdf)

- Nordbakken, L. P. (2019, 28. juni). Sen, Amartya – forfatterskap. Frihet, rettferdighet og menneskelig utvikling. Civita.  
<https://civitav2.prod10.dekodes.no/bokanmeldelse/sen-amartya-forfatterskapet/>
- Oppstad, L. (2020). *Økonomistyring i offentlig sektor*. (2. utg.). Gyldendal Akademisk.
- Pennycock, G., Ross, R. M, Koehler, D. J, Fugelsang, J. A. (2017). Dunning – Kruger effects in reasoning. *Psychonomic Bulletin & Review*, 24, 1774-1784.  
<https://link.springer.com/article/10.3758/s13423-017-1242-7>
- Poppe, C. & Lavik, R.K, Borgeraas, E. (2016). The dangers of borrowing in the age of financialization. *Acta Sociológica*, (59), 19-33.  
<https://doi.org/10.1177%2F0001699315608923>
- Poppe, C. (2008). *Into the Debt Quagmire. How defaulters cope with severe debt problems* [Doktorgradsavhandling, Faculty of Social Sciences, University of Oslo]. DUO Vitenarkiv.  
[https://www.duo.uio.no/bitstream/handle/10852/15256/124\\_Poppe\\_trykkefil.pdf?sequence=1](https://www.duo.uio.no/bitstream/handle/10852/15256/124_Poppe_trykkefil.pdf?sequence=1)
- Riiser - Larsen, V. & Tunstad. E. (2021). *Kritisk tekning, enkel guide til å bruke hodet godt*. (1.utg.). Humanist forlag.
- Ringdal, K. (2018). *Enhet og mangfold. Samfunnsvitenskapelig forskning og kvantitativ metode*. (4. utg.). Fagbokforlaget Vigmostad og Bjørke.
- Ringstad, V. (2013). Kognitiv psykologi og atferdsøkonomi. *Samfunnsøkonomen*.  
<https://samfunnsokonomene.no/wp-content/uploads/2019/05/Samfunns%C3%B8konomen-nr-7-2013.pdf>
- Sagdahl, S.M. (2021, 1. juli). Utilitarisme. *I Store norske leksikon*. <https://snl.no/utilitarisme>



- Samuelson, W. & Zeckhauser, R. (1988). Status Quo Bias in Decision Making. *Journal of Risk and Uncertainty*, 1(1), 7-59.  
[https://scholar.harvard.edu/files/rzeckhauser/files/status\\_quo\\_bias\\_in\\_decision\\_making.pdf](https://scholar.harvard.edu/files/rzeckhauser/files/status_quo_bias_in_decision_making.pdf)
- Schlösser, T., Dunning, D., Johnson, K.L., Kruger, J. (2013). How unaware are the unskilled? Empirical tests of the "signal extraction" counter explanation for the Dunning – Kruger effect in self – evaluation of performance. *Journal of Economic Psychology*, 39, 85-100.  
<https://doi.org/10.1016/j.joep.2013.07.004>
- Sen, A. (2002). *Rationality and Freedom*. (1. utg). Belknap Press.
- Slovic, P., Finucane, M. L., Peters, E., MacGregor, D. G. (2002). The affect heuristic. *European Journal of Operational Research*, 177, 1333-1352.  
<https://bear.warrington.ufl.edu/brenner/mar7588/Papers/slovic-affect-heuristic-2002.pdf>
- Slovic, P., Finucane, M. L., Peters, E., MacGregor, D. G. (2003). The affect heuristic. *Decision Research*.  
[https://web.archive.org/web/20100616210150/http://people.usd.edu/~xtwang/DM\(GuangHua\)/Readings\(GuangHua\)/AffectHeuristic.pdf](https://web.archive.org/web/20100616210150/http://people.usd.edu/~xtwang/DM(GuangHua)/Readings(GuangHua)/AffectHeuristic.pdf)
- Stanovich, K. E. & West, R. F. (2000). Individual differences in reasoning: Implications for the rationality debate? *Behavioral and Brain Sciences*, Cambridge University Press, 23, 645-726.  
<https://pages.ucsd.edu/~mckenzie/StanovichBBS.pdf>
- Stange, H. (2018, 17. oktober). Bulle forklarer: Hva er kognitive skjevheter? Forklart av Hallgeir Sjøstad. *K7 Bulletin*. <https://kildekompasset.no/references/avisartikkel-hentet-fra-internett-nettavis-3/>
- Stearns, S. C. (2000). Daniel Bernoulli: Evolution and economics under risk. *J. Biosci*, 25(3). <https://www.ias.ac.in/article/fulltext/jbsc/025/03/0221-0228>

Svartdal, F. (2020, 15. juni). Attribusjon. I Store Norske Leksikon. <https://snl.no/attribusjon>

Tversky, A. & Kahnemann, D. (1974). Judgement under uncertainty: Heuristics and Biases. *Science, New series*, 185(4157), 1124-1131.  
<https://www2.psych.ubc.ca/~schaller/Psyc590Readings/TverskyKahneman1974.pdf>

Thaler, R. (2016). *Misbehaving: The making of Behavioral Economics*. (1. utg.). SD Books.

Thaler, R. & Sunstein. C. (2019) *Nudge: hvordan ta bedre valg om helse, penger og lykke*. (1.utg.). Dreyers forlag Oslo.

Thaler, R.H. (1999). Mental accounting matters. *Journal of Behavioral Decision Making*, 12, 183-206. [https://doi.org/10.1002/\(SICI\)1099-0771\(199909\)12:3%3C183::AID-BDM318%3E3.0.CO;2-F](https://doi.org/10.1002/(SICI)1099-0771(199909)12:3%3C183::AID-BDM318%3E3.0.CO;2-F)

Tjora, A. (2020). *Kvalitative forskningsmetoder i praksis*. (3. utg.). Gyldendal Akademisk.

Tjora, A. (2021). *Viten skapt, kvalitativ analyse og teoriutvikling*. (1. utg). Cappelen Damm Akademisk.

Wason, P.C. (1960). On the failure to eliminate hypothesis in a conceptual task. *The Quarterly Journal of Experimental Psychology*. 12(3), 129-140.  
<http://bear.warrington.ufl.edu/brenner/mar7588/Papers/wason-qjep1960.pdf>

Wilkinson, N. & Klaes, M. (2012). *An introduction to a behavioral economics*. (2.utg.). Palgrave Macmillan.

Winther, S. & Nielsen, V.L (2008). *Implementering af politikk*. GU Videregående.

## VEDLEGG - APPENDIX

Tabell 1. Trinn i en rasjonell beslutningsprosess for nyttemaksimering.

1. Liste opp alle beslutningsalternativer vi har å velge mellom
2. Utrede alle konsekvenser av hvert alternativ
3. Vurdere sannsynligheten for hver konsekvens som forekommer
4. Etablere den relative betydningen (nytten) av hver konsekvens
5. Multiplisere de ulike nytteverdiene med korresponderende sannsynligheter
6. Legge sammen summene av disse produktkalkylene for hvert alternativ
7. Rangere alternativene basert på deres respektive kalkulerte verdier
8. Velge alternativet med høyest verdi

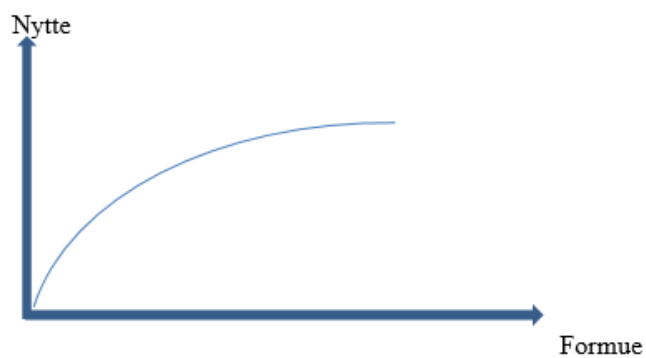
**Tabell 1. Trinn i en rasjonell beslutningsprosess for nyttemaksimering.** Kaufmann & Kaufmann (2016, s. 216). Egen figur.

Tabell 2. Five stage model for falling into over-indebtedness

Steg	Prosedyre	Parter	Effekter på debitor/skyldner
1 30, 60, 90 dager etter mislighold	Forespørsler og varsler	Kreditor, innfordrer	Stress, trakassering
2 Inkassoselskaper og innkrevere tas inn i prosessen	Rettslige skritt	Rettsapparatet, dommere, inkassatorer	Ytterligere kostnader
3 Forliksråd og namsmyndighet, advokater, sosialarbeidere og flere som bistår både den skyldige og kreditorene	Innkrevning av gjeld	Håndheving av rettsavgjørelser	Tvangstrekk og tvangssalg, fravikelse og hjemløshet
4 På vei til å bli personlig konkurs Debitor vil ha behov for erfarne gjeldsrådgivere.	Starten på personlig konkurs, insolvens	Rettsapparatet og gjeldsrådgivere	Mulighet for en gjeldsordning, gjeldssletting
5 Insolvens og personlig konkurs. Gjeldsordning kan være den eneste løsningen.	Betalingsanmerkninger	Kreditsjekk selskaper	Eksklusjon fra kreditt og lånemarked, finansiell og sosial eksklusjon

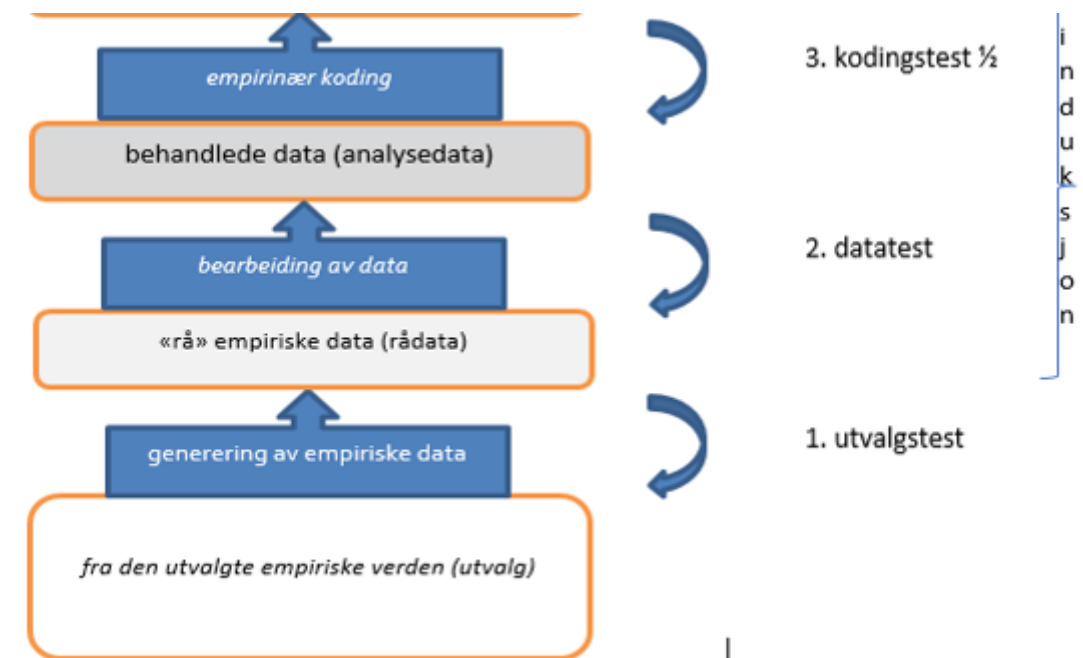
Tabell 1. Five stage model for falling into over-indebtedness. Fra «Household Debt and Economic Crises», H. Hiilamo, 2018, s. 27. Egen figur.

Figur 1. Fallende nyttekurvefunksjon med økt formue



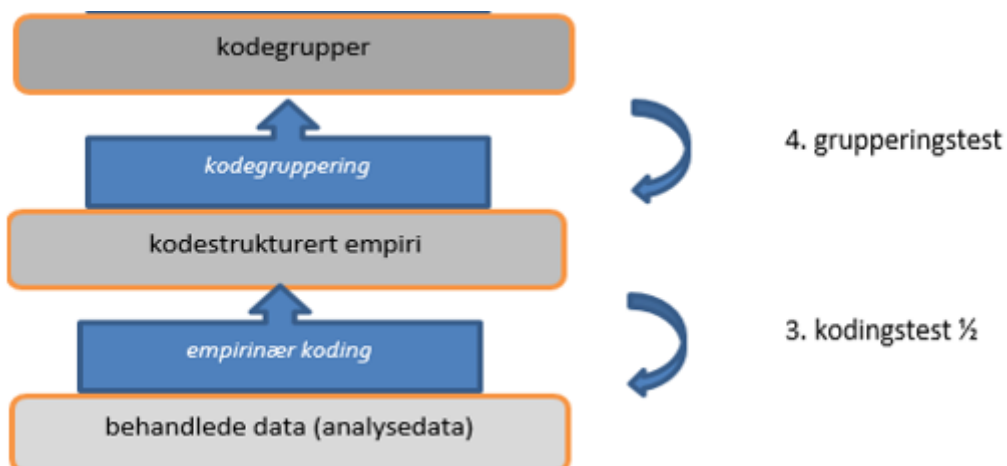
**Figur. Fallende nyttekurvefunksjon med økt formue:** hentet fra (N. Wilkinson & M. Klaes, 2012). Introduction to Behavioral Economics – Egen figur.

Figur 3. SDI metoden – induksjon og testing av data og utvalg (deduksjon)



Figur 2. SDI metoden – induksjon og testing av data og utvalg (deduksjon) - hentet fra boken Viten skapt, A. Tjora, 2021, s 17. Egen figur.

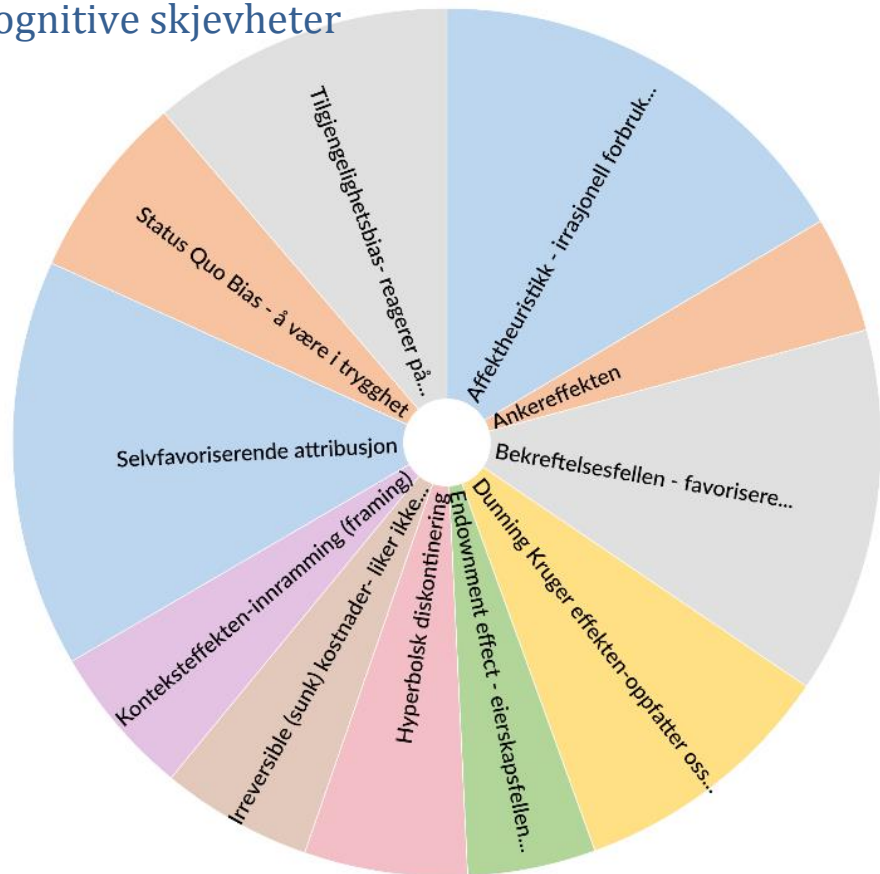
Figur 4. SDI metoden – kodegrupperinger (induksjon), kodingstest og grupperingstest (deduksjon)



Figur 3. SDI metoden – kodegrupperinger (induksjon), kodingstest og grupperingstest (deduksjon) - hentet fra boken Viten skapt, A. Tjora, 2021, s 17. Egen figur.

Figur 6. Kodede kognitive skjevheter

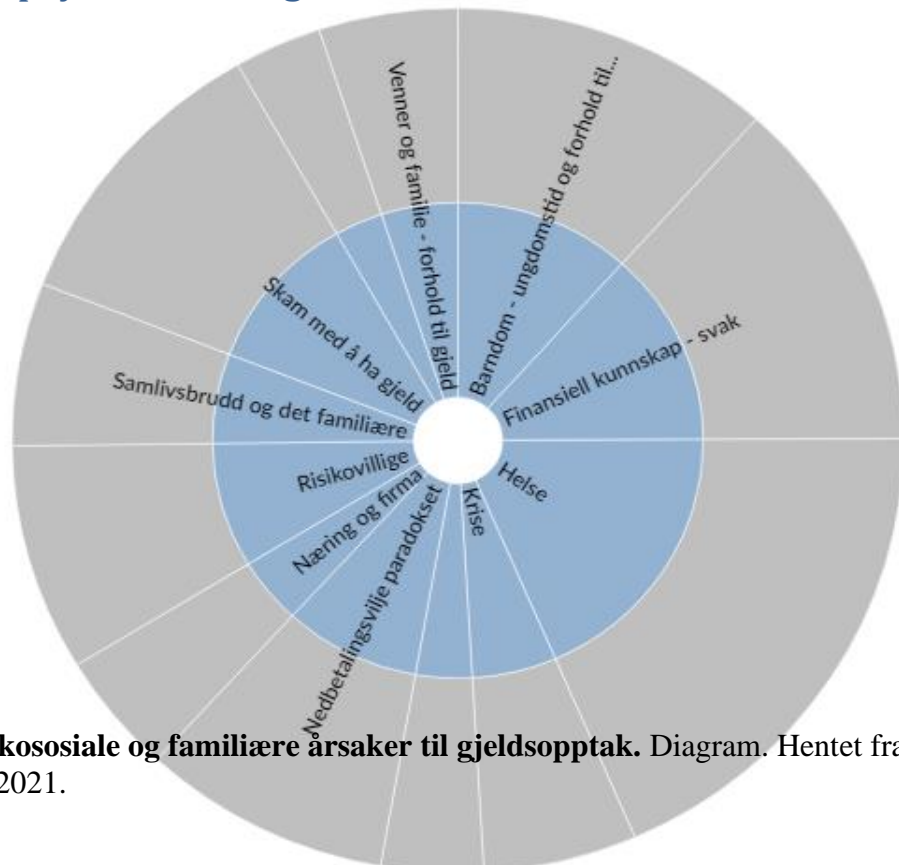
Kognitive skjevheter	
1	Affektheuristikk
2	Selvfavoriserende attribusjon
3	Bekreftelsesfellen
4	Tilgjengelighets bias
5	Dunning Kruger effekten
6	Status - quo fellen
7	Hyperbolsk diskontering
8	Kontekst effekten innramming
9	Irreversible kostnader
10	Endowment effekt
11	Ankereffekten



Figur 6. Kodede kognitive skjevheter. Diagram. Hentet fra NVivo dataprogram, 2021.

Figur 7. Kodede psykososiale og familiære årsaker til gjeldsopptak.

Psykososiale og andre årsaker	
1	Helse
2	Svak finansiell kunnskap
3	Barndom og ungdomstid
4	Skam med å ha gjeld
5	Nedbetalingsvilje paradokset
6	Risikovillighet
7	Samlivsbrudd
8	Krise
9	Næring og firma



Figur 7. Kodede psykososiale og familiære årsaker til gjeldsopptak. Diagram. Hentet fra NVivo dataprogram, 2021.

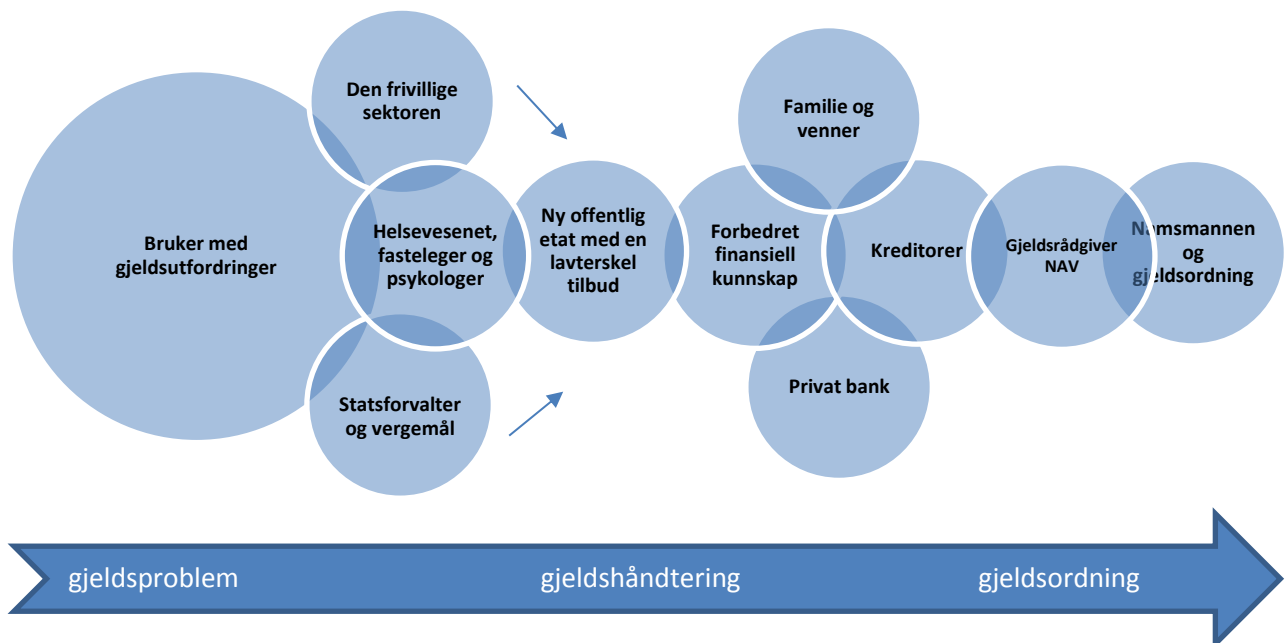
## Figur 8. Ordskyen om hjelpeapparatet viser de mest brukte ord i intervjuene



**Figur 8. Ordskyen om hjelpeapparatet viser de mest brukte ord i intervjuene. Hentet fra NVivo dataprogram, 2021.**



Figur 9. Veien til en bedre gjeldshåndtering.



**Figur 9. Veien til en bedre gjeldshåndtering.** Eget konsept utarbeidet etter empiriske funn i avhandlingen. Egen figur.

## Vedlegg 1. Empiriske funn fra intervjuene – forskningsspørsmål 1.

**Intervjuobjekt 1** var en tidligere gjeldsrådgiver hos NAV og vedkommende forteller at skyldnere har hatt et merforbruk på en del småting. Noen hadde bipolar lidelse med ekstrem forbruk, og spillavhengighet og det var mange som tok opp forbrukslån for å betale sine regninger. Intervjuobjekt 1 forteller videre om skyldnere med utenlandsk bakgrunn som har antatt at gjelden forsvinner etterhvert uten å reflektere over renter og perioden gjelden skal betales ned på. De forholdt seg kun til minstebeløpet i måneden de skal betale på. *«Altså de trodde at om 2 3 år, så vil på en måte gjelden være der borte. De var ikke klare over at det var nesten ingenting i avdrag, det var bare renter som var det de fikk regning på.»*

Mange debitorer slet med å håndtere forbrukslåns fakturaer og med prioriteringer i forhold til gjeld, inntekter og utgifter. Dette fordi debitorer trengte mest penger i starten av måneden når husleien skulle betales, ifølge nummer 1. Da brukte skyldnere gjerne kredittkort til å handle mat for. Han opplyser videre at de fleste ikke visste om rekkefølgen på hvordan de bør håndtere sin gjeld etter. Mange hadde gamle avtaler de ikke har forhandlet på, og en del hadde firmavirksomhet de ikke har hatt kontroll på. *«Min erfaring er at de fleste har signert uten omtrent å ha lest mer enn hva beløp de får utbetalt .... Veldig få som har sjekket betingelser».*

**Intervjuobjekt 2** har sagt at det å låne penger var spennende særlig i starten, det var noe nytt for henne. Det var først gjennom reklame på tv at hun ble lokket til å ta opp gjeld. *«oi, her kan du låne penger, Gud så spennende, sant? Du har det aldri vært borti dette før og hva dette er for, kan jo prøve og se».*

Hun fokuserte på at hun skulle kun betjene et lite månedsbeløp uten å være klar over renter og reell nedbetalingstid. *«Det eneste jeg tenkte på den tiden, var bare det at du tenkte på det lille beløpet du trengte å betale».* Hun sier videre at gjelden har bidratt til at hennes helsetilstand ble svekket, hun fikk dårligere søvn og dårligere humør. Når det gjelder forbruk opplyser intervjuobjektet 2 at hun brukte en del penger på reiser for å besøke sin partner og til dekning av løpende regninger, noe luksusvarer som væsker ble også kjøpt. Hennes gjeldsproblem ble opplevd som skammelig og som et stort tap hun ikke torde å fortelle familien om. Hun kjempet lenge med å beholde sin leilighet, sitt rede, slik hun beskriver det som, der var hun trygg og ville gjøre hva som helst for å beholde den. Hun sier hun har investert mye i forhold og i leiligheten, hun var redd for endringer og ville ikke føle et tap på dette. Hun trodde lenge hun hadde kontroll på økonomien uten å egentlig ha det. *«hva skal jeg gjøre nå for å holde*

*kontrollen på det, da må du ta. Da endte det opp med at jeg tok ny gjeld for å dekke den gamle igjen».*

**Intervjuobjekt 3** sier at han har alltid har vært eventyrlysten og at vanlig lønn ikke dekket utgifter til reiser, han tok derfor opp det første forbrukslånet til å finansiere et større eventyr. *«jeg ville jo ut i verden og gjøre et løp, husker jeg den gangen da, men det kostet jo. Så det var vel egentlig der og jeg? Jeg tror, at det startet med det».* En utløsende faktor for opptak av større gjeld var samlivsbrudd og bruddet gjorde at hans økonomi ble forverret, han hadde samvær med barna, men kunne ikke finansiere samværet eller ferier. Dette opplevde han som meget skamfullt og han stengte seg ute fra verden i håp om at han skulle få kontroll. Han åpnet ikke posten og hadde flere poser med regninger og purringer. *«det var vel litt sånn, kanskje litt i sånn egen boble der at man trodde at det der skulle jeg fikse fint, og jeg tror nok at jeg hadde fikset det fint, hadde jeg forholdt meg til det ene forbrukslånet».* Han kalte sine handlinger i denne perioden som brannslukking *«Altså når jeg sier brannslukking, altså dekker over de større regningene. Ta opp et nytt lån for å dekke inn den regningen, og så ser du at du har penger til overs. Husker at jeg kjøpte en del ting som jeg ikke, som jeg nå i ettertid har? Jeg har ikke hatt det behovet for»* Deler av hans forbruk gikk til dyre jakker, turutstyr og dyre reiser, særlig i perioder da han ville komme seg vekk fra dette livet. Han kommentere også tilgangen på gjeld over nett og reklame. *«Og når du da har tilgang til noe, til kort eller en bank som tilbyr deg et lån på 150 000 kroner, så tenker du i helvete, men hva, i helvete? Så gikk det to dager så har du pengene på konto. Det gikk jo raskere enn din egen bank»* Han mistet mye av kontrollen etter at han ikke lenger kunne jobbe overtid, overtiden finansierte en del av hans overforbruk.

**Intervjuobjekt 4** hevder at hans økonomiske problemer startet etter at han ble skilt. Han og hans tidligere ektefelle var i retten flere ganger grunnet stridigheter omkring omsorg av barna. *«Ja, til slutt. Jeg brukte veldig mye penger på advokat og retten, så jeg måtte selge huset».* Han fikk alene omsorg for barna og klarte seg greit, startet også et eget foretak, men så ble han skilt igjen. Etter dette samlivsbruddet ble han syk og klarte ikke å jobbe like mye som før da han nå var alene med barna. Han gikk deretter i underskudd i økonomien og måtte til slutt søke om hjelp. Hjelpen fikk han ikke grunnet at han hadde firma og han måtte ta opp et lån i banken sin. *«jeg hadde veldig dårlig økonomi, så jeg måtte ta kredittkort for å leve».* Han måtte samtidig drifte selskapet: *«så da brukte jeg stort sett mye av pengene fra kredittkort til Skatteetaten for å betale moms, arbeidsgiveravgift og skatt og til og med sånn husleie, mat og*

*alt mulig*». Nummer 4 sier samtidig at han følte seg ansvarlig til å klare alt på egenhånd, at han hadde et overdrevet tro på at han klarer det: *«jeg trodde jeg klarer å ordne alt på min egen hånd*». Han nevner også at han ikke helt forstod inkassobrevene han fikk og at han ikke klarte å balansere sine inntekter og utgifter. Renter tenkte han ikke på for han trodde alltid han skulle klare det. *«For min del var dette helt spesielt. Hadde ikke noe familie eller venner til å søke hjelp, så det eneste jeg hadde var denne kreditten. Hvis det hadde være 100% i rente så hadde jeg ingen valg*».

**Intervjuobjekt 5** har opplyst om at hennes første lån ble tatt opp i en lokal bank når hun var 18 år, da hun kjøpte en bil sammen med sin søster. *«Det var et lån i banken, men jeg tror ikke de kalte det billån den gangen det var sikkert et forbrukslån*». Det var biler hun brukte mest penger på, mange biler som ble store tapsprosjekter. Men etter at hun startet eget firma ble hun spill avhengig og etter at automatene forsvant ble hun gjennom reklame på nett kjent med nettbaserte kasinoer. Nummer 5 beskriver spilling som en frisone: *«det begynner uskyldig med spilling. Og så ting skjer i løpet av livet. Ting kommer tilbake igjen til meg som hadde skjedd tidlig i livet, så det ble egentlig en frisone ... Og så er du inni der, så eksisterer du ikke. Du går fri. Hodet har fri*». Det har gått så langt at intervjuobjektet lånte penger til spilling fra sine barn. Nummer 5 sier videre at hun opplevde et samlivsbrudd som tok knekk på henne og hun ble syk. Hun måtte også drifte selskapet, men mye av pengene hun tjente gikk til spilling og forbruk, hun brukte penger på elektronikk, reiser, shopping og særlig på biler. Hun opplyser om ekstrem forbruk og dårlig impuls kontroll: *«Så jeg en fin bil på nettet, koster 300.000. Casher den ut kontant dersom du har pengene stående. Så går det 5 måneder, 4 så ser jeg da at dette her går jo ikke så må jeg selge den igjen med tap*». Hun hadde også en tendens til å gi vekk penger til venner og familier: *«Til venner og familie og ja, altså en sånn onsdags gave få 10.000 kr og kjøp deg en ny pc ... Sant, altså fordi at da hadde jeg penger, ikke sant? Og da spanderte jeg når jeg var ute blant folk*». Nummer 5 hevder videre at hun ikke klarte å endre på forbruket etter at hun gikk betydelig ned i inntekt og for å kompensere på dette tok hun opp forbrukslån. Tilgangen fikk hun gjennom reklame. Til slutt fikk hun angst for postkassen: *«Altså jeg har startet med bunker på over 100 brev når jeg har tatt meg en økt. Altså, du blir en struts, stikker hodet i sanden og tror at alt ordner seg*».

**Intervjuobjekt 6** er en fagperson, en gjeldsadministrator i en frivillig organisasjon som jobber med klienter som soner i fengsel og trenger økonomisk bistand. Hun hevder at mange av hennes klienter ikke åpner sin post, de har ikke betalt sine regninger på lang tid og har vært

lenge uten en adresse. De har tatt ut maksbeløp fra sine kort når de har hatt behov for raske penger, en del har eldre studiegjeld og gjeld til det offentlige. Det er spesielt kvinner som beskrives å være de med svake finansielle kunnskaper da det ofte var menn tok seg av det økonomiske. Å forholde seg til gjeld og renter og betaling av regninger er ikke en tillært prosess for mange, de er ute etter penger enten av kreditorer eller av familie, hevder nummer 6. Intervjuobjekt 6 beskriver skyldnere som risikovillige: *«Delvis har man vært risikovillig fordi man har vært i rus. Og bare gitt blanke. Det synes jeg at jeg ser mye av, og så virker det som at en del har vært det, altså. Jeg vet ikke om det? Altså en risikovillighet er jo kanskje litt sammensatt av at man enten ikke helt vet eller forstår alltid konsekvensene av sine handlinger. Og kanskje at man bare er på et stadium»*. Forholdet til penger er i seg selv problematisk. Nummer 6 fortelle videre om at noen debitorer lever i en illusjon om at inntekten de mottar er kun deres penger og at disse ikke skal gå til gjeld, det tar tid å få de til å godta sine gjeldsforpliktelser. Intervjuobjektet 6 hevder også at det er lett å få tilgang til et forbrukslån: *«noen har fortalt om at de har fått SMS-er altså at det er så lav terskel enn at det er helt utrolig at man kan få det så kjapt»*.

**Intervjuobjekt 7** sier at han tok opp det første lånet allerede i 20 årene, han viser allerede da til irrasjonell atferd og impulsive handlinger og forteller: *«Jeg skal si hvordan det var. Jeg var på pub og klokken var vel 12 halv ett. Jeg går tom for penger. Ringer til banken om jeg kan ta opp et lån, reiser fra byen ut på (et stedsnavn) for å ta opp lånet for å ta med meg pengene tilbake igjen. Sånn var det. Helt impuls»*. Nummer 7 reflekterte ikke over renter eller nedbetalingsmåter, han var ofte ruspåvirket: *«Nei, jeg tenkte ikke på noe av det, da. Sant altså. ... Det var ikke noe tanker om at dette her var galt eller rett. Eller, ja det, det ble bare gjort»*. Nummer 7 sier videre at han i utgangspunktet skulle spare penger til fremtidig bolig, men at også disse midlene gikk til forbruk og rus og at han alltid har ligget etter med regninger. Han reflekterer videre over en langvarig historikk med rus og spillavhengighet samt sykdom og feilmedisinering. Nummer 7 er diagnostisert med bipolar lidelse. Rus og spilling sammen med feilmedisinering har gjort at han jevnlig handlet ekstremt irrasjonelt. Dagen etter spilling og tap beskriver han som: *«Ja, altså å vinne da er du DER (oppe) jeg kan jo, jeg vet ikke hvor mange ganger jeg har våknet i sengen. Og f ... ikke visst, altså, sjekker kontoen, null. Hvor mye har jeg i lommene, null? Alt er vekke. Har du betalt husleie? Nei, betalt regninga. Nei, altså. Kjøleskapet er tomt, ekko i kjøleskapet eller ja, ALT. Alt forsvinner»*. Nummer 7 sier også at han spanderte mye på sine venner i puben med en gang han fikk noen midler, vant han noe på spilling var det rett ut i forbruk. Han forteller videre om

en likegyldighets oppfatning som har gjort at han ikke klarte å få kontroll på økonomien, men han forteller samtidig at den likegyldigheten har gjort at han klarte å overleve i dette kaoset: *«Altså det, for å redde meg selv oppi all elendighet så ble jeg likegyldig. Likegyldig til alt. Likegyldig til jobben, til menneskene. Altså, hallo! Jeg hadde ikke klart å overleve uten likegyldighet».*

**Intervjuobjekt 8** er en fagansvarlig som jobber med skyldnere som søker eller har fått innvilget en gjeldsordning. Han starter med å fortelle om at de fleste som søker en gjeldsordning er oppegående mennesker, som i utgangspunktet kan ta tak i problemet, men at de ofte velger snarveier: *«det er bare det at de gjør det ikke og det er komplisert og de velger å hoppe over der gjerdet er lavest».*

Mange er ifølge nummer 8 risikovillige og en del har utfordringer med spillavhengighet. Det nevnes videre at renter og rentefot er ikke noe skyldnere tenker på eller vurderer: *«som jeg sa ja, det tror jeg åpenbart at de, de ikke tenker over rentesatsen i det hele tatt, altså om den er 5% eller 50%. Det tror jeg ikke det svever det inn for dem å tenke på engang».* Nummer 8 hevder videre at gjelden skyldnere opparbeider seg er i hovedsak forbruksgjeld, kredittkortgjeld, offentlig og bidragsgjeld. De med tidligere næring har også betydelig skattegjeld og momskrav. Skyldnere har ifølge nummer 8 feiloppfatninger om at så lenge de betaler noe på kreditten så vil de klare å håndtere det: *«... og så tror de skyldnerne som ikke har fått seksere i økonomi at de betaler ned på lånet, men de betaler bare ned på rentene. Og når renten er 25%, så bare det er bare renten de betaler på».* Han peker videre på at et fåtall av debitorer med alvorlige gjeldsproblemer forstår offentlige brev, men at selve lovverket skaper et hinder mot at offentlige brev kan endres til det bedre. Dette gjelder også låne papirer og bankbetingelser som skyldnere ikke leser eller ikke forstår. Med andre ord tar mange av skyldnere opp gjeld uten å vite hva det koster å låne penger: *«Det tror jeg gjelder veldig mange, det, enten det er kreditt-gjeld eller forbruksgjeld».* Intervjuobjekt 8 forteller videre at mennesker med alvorlig gjeld misliker endringer og er ikke villige til å kvitte seg med store eiendeler selv om dette kunne føre til løsninger: *«Tror de er flinke til å kvitte seg med små ting, og så tror jeg de eller tror? Jeg opplever og oppfatter at de er veldig dårlige til å kvitte seg med for eksempel hus og bil».*

**Intervjuobjekt 9** sier at hun fikk det første kredittkortet når hun var 20 år. Hun ville kjøpe seg nye hvitevarer og møbler på betalingsutsettelse. Hun reflekterte ikke over hva lånet ville koste for hun trodde hun hadde kontroll: *«Jeg overveide ikke det fordi at jeg tenkte det at det*

*kommer til å gå fint, det». Etter samlivsbruddet og med aleneomsorg for to barn var hun uten midler for dekning av gjelden. Da nummer 9 fikk et inkassobrev visste hun ikke helt hva dette betydde, hun ble engstelig: «Da tenkte jeg. Jeg husker jeg fikk litt vondt i magen når jeg så at det var at et inkassobrev første gangen, fordi jeg visste at det var, at det var noe som var gått for langt da. Men jeg visste ikke hva som ville skje på lang sikt, altså. Jeg trodde at jeg skulle klare å ordne det hele tiden». Nummer 9 sier hun fikk betalt ut gjelden gjennom kausjon. Men hun begynte å forbruke mer og medisinen hun har fått har gjort at hun ble likegyldig: «Så jeg sløste vekk mye penger, jeg tok taxi, var ute på byen. Det var ikke så mye alkohol og sånn, men det var mye sånn, taxi og mat og ja, klær, sant ... og det varte jo gjerne et halvt år, kanskje et opptil et år. Så da har jeg bygget opp litt mer utenom det banklånet da, men så ble det vanskelig å håndtere». Nummer 9 sier videre at hun fikk livet i normalen igjen, fikk ny jobb, ny partner og fikk en ny ordening med sine kreditorer. Gjelden ble dekket inn for andre gang. Men så opplevde hun at et av hennes nærmeste døde brått og brutalt. Dette gjorde at hun ble syk igjen og følte seg samtidig ansvarlig til å hjelpe sine nærmeste. Dette forårsaket at det ble slutt med daværende partner og hun måtte vekk fra dette: «Ja, jeg måtte bare vekk. Jeg reiste til Syden to ganger på kort tid». Deretter traff hun en ny partner som dro hun inn i ny gjeld og nye problemer, nummer 9 sier: «Jeg kjøpte meg inn i hans hus, solgte meg vekk i fra min mor og de. Men med gjeld da i huset ... Da skjønnte jo jeg at dette her er jo for gale. Han kommer aldri til å bli frisk. Han kommer aldri til å kunne hjelpe meg. Og ja, sant, jeg skjønnte jo det at her bare det er jo helt feil vei. Så da visste jeg, da kjente jeg igjen. Nå har jeg ødelagt igjen for meg selv med de valgene jeg har tatt». Når nummer 9 avslutter med å reflektere over sine beslutninger: «Så føler jeg at alt har vært irrasjonelt. Men det som peker seg ut, det er jo den her trangen til å ha noe som gir meg glede».*

**Intervjuobjekt 10** sier at han fikk studiegjeld tidlig, men at han ikke klarte å gjennomføre sin utdanning grunnet helsemessige utfordringer. Like etter gjeldsopptaket klarte han ikke å betjene sin studiegjeld grunnet for lav inntekt. Det første kredittkortet tok nummer 10 opp i forbindelse med flytting til et annet land, han skulle ha en buffer og ønsket å flytte grunnet samlivsbrudd og familietragedie, nummer 10 ønsket å starte et nytt liv. Men kreditten ble oppbrukt før reisen. Han hadde dårlig råd, klarte ikke å betale ned på kortet og fikk en betalingsanmerkning. Så flyttet han til utlandet og klarte seg fint en stund med så møtte han en ny dame og flyttet tilbake til Norge igjen. Sammen kjøpte de leilighet og fikk et barn, de tok opp et boliglån i sin bank og intervjuobjekt 10 refinansierte sin studiegjeld sammen med dette. Partneren ble deretter syk og mistet inntekt, de måtte ta opp ny gjeld med et nytt kort,

tilgangen fikk de gjennom reklame. Men partneren ble arbeidsledig i 1 år og det ble tatt opp flere kort og et forbrukslån: *«det var søk via nettet. Finne flere som tilbyr kort? Ja, ja, for det var det enkleste»*. Nummer 10 påpeker at han ikke fokuserte så mye på nedbetaling av gjelden og hva dette kostet: *«Jeg følte ikke at det var så mye fokus på det, jeg følte det var mer for å prøve å overleve fra måned til måned»*. Han forteller videre at han og partneren fikk et tilbud om å kjøpe partnerens barndomshjem, noe de gjorde. Leiligheten ble solgt i null mens kredittkortgjelden og forbrukslån ikke ble dekket av salget. Huset de overtok var gammelt, men hadde en utleieleilighet. Men så inntraff det en del uheldige omstendigheter som gjorde at nummer 10 ikke klarte å håndtere sin gjeld. Første en vannskade, så kloakkrøret, deretter gravemaskin kostnader, bytting av rør, sopp skader og en leieboer som begynte å kreve masse utbedringer. Dette gjorde at kostandene som i utgangspunktet skulle være på noen titusener kom opp i hundre tusener. Dette førte til mer forbruksgjeld og gjorde at han havnet på sykehus. *«Jeg hadde lyst på å pusse opp badet nede. For jeg tenkte hvis jeg øker verdien på huset kanskje jeg kan refinansiere og så betale ned noe av den kreditten og forbrukslånet med det. Med det ble en sånn plan. Når det var ferdig og rørlegger skulle ta siste kobling, så ble det vannlekkasje fordi at vannrørene var så dårlige. Så måtte vi skifte vannrør i hele huset. Og så i tillegg da når vi begynte å rive ned, så fant vi masse sopp og gamle vannskader»*. Nummer 10 fikk et forskudd på arven og betalte ned på dette samt finansierte kreditt med nye kreditter. Han søkte også desperat på lån alle steder også via en låneformidler som skulle sikre han en totalløsning, men som i bunn og grunn sikret bare ytterligere gjeld. Likevel hadde intervjuobjekt 10 stor tro på seg selv at han avviste å vurdere salg av huset, han ville ikke tape på dette: *«Så er det sånn, det føles som et tap å miste det. Samtidig så tenkte du og at dette her skal jeg klare. Dette her har jeg kontroll på og uansett hva som kommer, så skal jeg finne en vei ut av det»*.

## Vedlegg 2. Empiriske funn fra intervjuene – forskningsspørsmål 2.

**Intervjuobjekt 1** som var en gjeldsrådgiver opplyser om at mange med alvorlige gjeldsproblemer har hatt psykiske problemer, smerter, depresjoner, angst uten å kunne si hva som kom først. Det å ikke ha kontroll var tabubelagt. *«Altså det var veldig, veldig sånn tabubelagt med den økonomien der, og spesielt i forhold til kanskje naboer og venner. Viktigste var det gjerne å framstå som, skal si ikke rik, men hvert fall å være på samme nivå som de, og de gikk jo til ekstreme lengder for så å opprettholde fasaden sin da. Og når det ikke gikk lenger, så krasjer de jo helt, spesielt psykisk»*. Enten så var det de økonomiske



problemene som gjorde at de fikk angst eller så fikk de sykdom som forårsaket økonomiske problemer. Det var personer som hadde vært gjennom en eller annen form for krise, typisk samlivsbrudd, eller permitteringer fra jobb. Intervjuobjekt 1 forteller videre at noen strevde mye med digital kompetanse uten å ha oversikt over sin gjeld. De fleste ble omtalt med meget svake finansielle kunnskaper. Noen opplyser, ifølge intervjuobjektet 1, om ha blitt overtalt av partnere til å ta opp gjeld sammen uten å forstå hva dette i realiteten innebærer. Mange og særlig debitorer med gjeld til det offentlige opplevde stor frustrasjon over det offentlige systemet.

**Intervjuobjekt 2** sier at hun opplevde en krise etter samlivsbrudd hvor hun satt alene igjen med betjeningen av leiligheten. Hun anser sin tidligere ektefelle som delvis skyldig i gjeldsopptaket. Samtidig som hun opplyser at hun først fikk utfordringer med økonomi og forbruk etter at hun arvet en del penger når hun var ung. Hun mistet oversikt over det hun brukte penger på og hvorfor hun tok opp gjeld. «... *da har du lagt til deg en livstil, hva skal jeg si, livsstil som du egentlig ikke hadde hatt behov for på grunn av du har hatt en del penger ekstra*». Intervjuobjektet 2 opplyser videre at hun har hatt venner og flere av nærmeste familiemedlemmer som har slit med gjeld og med forbruk. Hun spør seg selv om dette kan være arvelig. «*å tenkte jeg ... Det høres så rart ut, sånne ting det kan egentlig ikke være arvelig, men jeg tenker liksom min far, min bror meg. Kan det allikevel være noe med impuls kontroll kontrollene våre?*» Hun har forsøkt å endre på atferden og selge private eiendeler særlig i perioden hun gikk ned i inntekt. Gjeldsproblemet har hun holdt skjult for alle i familien.

**Intervjuobjekt 3** hadde en del å si om psykososiale og familiære forhold. Han reflekterte en del over sin barndom, dårlige økonomiske levekår med foreldre som jobbet mye. Det var knapt med ressurser og økonomien var svak. Da han fikk tilgang på forbrukslån for å finansiere sine eventyr ble han ivrig. «*Jeg hadde, sant, du hadde tilgang til de pengene, sant? Jeg tror det er det der at klødde litt i. Det brant litt i hendene på at du hadde tilgang. Du hadde pengene der. Og du hadde muligheten til å kjøpe det? Ja, altså, det er en eller annen sånn rar greie der.*» Intervjuobjekt 3 opplyser om skam knyttet til høy gjeld ovenfor tidligere partner og ovenfor sin far som alltid har vært en type som sparte. Han følte også skam ovenfor sine kollegaer som sparte til pensjoner mens han i skjul søkte om lån fra jobbens faksmaskin i arbeidstiden. «*Husker jeg fakset. Den gangen var det faksing, husket jeg fakset på jobben av alle ting. Kollegaene satt til lunsj og jeg gikk inn på faksrommet og, og liksom så fakset inn de*

*siste underskriftene for det neste lånet» Han stengte seg ute fra den sosiale verden og torde ikke å ha partnere eller å gå i forhold. Nummer 3 var redd for spørsmål om økonomi om hvorfor han leier og ikke eier. Det gikk så langt at han vurderte å melde seg ut fra samfunnet. «Jeg holdt på å ... melde meg ut av det norske samfunnet, for jeg vet at fremmedlegionen de, jeg har jo alltid vært opptatt av forsvaret og trening og det ekstreme og sånne ting som det der. Jeg har gjort mange ekstreme fysiske ting. Så jeg tenkte, hvorfor skal ikke jeg klare fremmedlegionen?»*

**Intervjuobjekt 4** opplyser at hans barndom var stabil, men at han måtte flykte fra landet sitt da han var ung. I Norge opplevde han to samlivsbrudd som gjorde at han ble kronisk syk og uføretrygdet, nummer 4 sier at samlivsbruddene har ødelagt hans liv. Han holdt det skjult om gjelden og har unngått kontakt med alle han kjenner. «*spesielt familien min, de tror jeg bor i utlandet og tjener penger. Han følte seg trygg hjemme og unngikk å møte andre mennesker. «Jeg tåler ikke lyd, jeg er redd å komme ut alene. Jeg går sjeldent på tur, så jeg har ikke tatt en tur til byen heller for å gå til en dagligvare butikk, senter og shoppe. Så, det er bare hvis jeg hadde en grunn, hvis jeg hadde en time hos noen eller en lege, et eller annet så ble det fort og så tilbake».* Han angret samtidig på at han startet eget selskap, men han trodde at han kom til å tjene mer: *Men jeg tenkte når man blir eier må en tjene mer, men dette gikk en motsatt vei».* Grunnet omsorgen for barna samt at han måtte jobbe mye har dette bidratt til at han forble som enslig. «*jeg var hele tiden så enslig, så på grunn av at jeg måtte jobbe og passe på barna, så jeg hadde ikke et stort nettverk rundt meg».* Hans vilje til å betale gjelden var stor og førte til paradoksale situasjoner: «*Hele tiden var det vilje til å betale, og så jobbet jeg hardt på dette. Jobbet over 40 og 50 timer for å skape litt ekstra inntekt og betale, men når jeg hadde tjent mer, så måtte jeg betale mer utgifter til Skatteetaten og det ble mer utgifter til bilen. Det ble omtrent det samme hvis jeg har tjent 400 eller 600 000 i året, så klarte jeg ikke å komme gjennom, gjennom den grensen.*

**Intervjuobjekt 5** har klart og tydelig knyttet hennes forbruk og forhold til penger direkte til psykososiale og familiære forhold. Hun har reflektert over sin barndom og hennes dårlige impuls kontroll. Dette er direkte knyttet til negative opplevelser fra barndommen. Penger var skitne, de skal brukes: «*når en har fått penger så skal de brukes. Men som jeg nevnte det kan jo være andre ting i barndommen som gjør at du får et vanskelig forhold til penger. Der du ja, at penger blir skittent».* Nummer 5 viser også til familiære utfordringer med økonomi siden

barnealder med en mor som slet økonomisk da hun ble skilt. Intervjuobjektet 5 startet også eget foretak som gikk dårlig grunnet omorganisering og grunnet at hun tok seg et friår etter en krise: *«jeg gikk på en smell psykisk skulle jeg si, så da tok jeg fri et helt år og leide inn sjåfør, så da hadde jeg ikke inntekt så vi levde kun på. Og da bygde det seg vel opp litt ekstra gjeld»* Hun hadde også lite kunnskaper om selskapsdrift: *... Ja, altså driften. Jeg hadde jo ikke undersøkt så mye før jeg starter for meg selv, egentlig. Hva det innebar å drive for seg selv»*. Nummer 5 gikk ned i inntekt og lånte penger av mange i familien for å håndtere regninger. Hun viser også til et nærstående familiemedlem med gjeldsproblemer og at gjelden har påvirket hennes familiære forhold, særlig forholdet til hennes mor. Nummer 5 forteller videre om skam med å ha gjeld: *«Det er jo ikke tvil om at en føler seg meget mislykket. Selv om det kan være forståelse for hvordan du havner der sånn og sånn, så er det som jeg sier ingen unnskyldning. Det er altså at alle må stå til ansvar for sine handlinger. Det gjør jeg nå, litt sent ... men selvfølgelig moren min skylder jeg ganske mye penger. Hun er pensjonist og trenger penger. Og det kjenner jeg gjør ekstra så vi har hatt noen diskusjoner, ja, altså, vi har hatt noen diskusjoner angående penger for å si det sånn»*.

**Intervjuobjekt 6** sier at debitorer i kriminalomsorgen forklarer at deres gjeldsproblemer ofte er direkte knyttet til rus og kriminalitet. Dette er som oftest menn i alder 30-40 år. Under soning opplever mange en stor psykisk belastning med søvnmangel og svak helse, men at dette bedrer seg over tid. Det er særlig i ut i perioden under soning eller før løslatelsen at de ønsker å ta tak i sine gjeldsproblemer. De fleste har ødelagte psykososiale og familiære forhold som de ønsker å ta tak i etter løslatelsen. Nummer 6 sier: *«De er kanskje i en situasjon der de har barn eller andre forhold som gjør at det er vanskelig å ha et problematisk forhold til egen økonomi. De må på en måte ta litt tak for å komme seg videre i livet»*. Noen har også opplevd samlivsbrudd og at deres livssituasjoner deretter har forverret seg, nummer 6 sier: *«Noen vi har, har opplevd, samlivsbrudd for eksempel, eller at man har blitt fratatt retten til å se barn, for eksempel, som har gjort at man har sånne livshendelser som har gjort at man har gått inn i en spiral»*. En del har også gjeld til det offentlige og ovenfor de fornærmede i form av personoffererstatning. Intervjuobjektet 6 mener likevel at mange av skyldnere har i utgangspunktet hatt gode økonomiske forutsetninger, men at det har skjedd ting i livet slik at de har begynt å handle irrasjonelt.

**Intervjuobjekt 7** har opplyst om et forhold til rus fra tidlig voksenalder. Hans forhold til rus kan delvis knyttes til erfaringer fra barndom med et familiemedlem som var russavhengig.

De dårlige barndoms opplevelsene har skapt angst og uro for intervjuobjekt 7, han sier at han ble depressiv allerede i ungdomsalderen. Dette har ifølge han bidratt stort til negative endringer i hans oppførsel. Han beskriver videre sin psykososiale situasjon som alvorlig: *«Jeg tok jo en test med legen da, og da viste det seg at jeg var alvorlig deprimert, nesten suicidal, ikke sant? Og det var jeg. Og det kom etter alt press i forhold til økonomi. Det kom i forhold til jobb. Det kom i forhold til familie. Det kom i forhold til samboer, altså det kom»*. Nummer 7 sier videre at hans sykdom sammen med rus gjorde at han oppførte seg dårlig ovenfor sin arbeidsgiver, han lånte penger fra sin mor i lang tid som han ikke betalte tilbake. Han følte seg annerledes og skyldig. Dette opplevde han som skammelig: *«Og det og den følelsen av å være. Ja, jeg vet ikke hva jeg skal kalle det for? Å være totalt annerledes, enn andre mennesker som klarte seg, andre, så ja, den? 54 år er du, er ugift. Har du barn nei, ikke sant. Altså, det har jo gått ut over. Alt! Det har gått utover hele min livssituasjon»*.

Han hevder videre at en stor andel av hans gjeld ble tatt opp grunnet feilmedisinering. Han ble feilmedisinert for sin bipolare lidelse noe som førte til hypomani og opptak av høy gjeld: *«Og det første lånet jeg tok for eksempel hos (en bank) i 2017, det tok jeg i april 2017. Og da gikk jeg tilbake igjen og så på medisineren min. Antidepressiva med høy dose eller den kom 17 februar 2017, og så begynte jeg å ta opp lånet.»* Han forteller vider at hans liv forandret seg i sin helhet etter at han fikk korrekt medisin og etter at han fikk behandling for rusavhengighet. Sammen med poliklinikken og NAV fikk han samlet opp sin gjeld slik at han kunne søke om gjeldsforhandlinger.

**Intervjuobjekt 8** er en fagperson med en lang erfaring innenfor gjeld og gjeldsordning.

Nummer 8 åpner intervjuet med å fortelle at mennesker med alvorlige gjeldsproblemer er ved mange tilfeller personer med utfordringer også på andre områder enn de økonomiske. De mottar som oftest offentlige stønader, mange har hatt mislykket næringsvirksomhet. Nummer 8 forteller videre at mange har dårlig kontroll på sin økonomi og de fleste har opplevd en eller annen form for en epikrise, samlivsbrudd eller har hatt psykiske utfordringer. Han beskriver sosiale forhold og arbeidsforhold samt helseutfordringer som hovedårsaker til gjeldsopptak. Mange har ifølge intervjuobjekt 8: *«Gått på en smell i forbindelse med jobb eller mistet jobb og andre lignende ting. Og så har vi jo en del folk som har en slags form for posttraumatisk stress på en eller annen måte, vi har jo hatt inne de som har mistet ektefeller, de som har vært på NATO oppdrag»*. Videre peker nummer 8 at hoveddelen av de som søker offentlig gjeldsordning skyldner på andre for sine problemer. *«Hoveddelen av de som kommer skylder jo på andre. Vil jo si det er fryktelig naturlig å gjøre det, men jeg tror jo at veldig mange i*

*løpet av forhandlingsperioden etter å ha snakket med oss, så oppfatter jeg jo at de nok er mer villige til å ta ansvar for egen gjeld». De fleste skammer seg over sin gjeld og over manglende økonomisk kontroll: «Oppimot 100% tror jeg. Det er det siste tabuet, tror jeg. Det er jo ingenting som er mer tabu enn å skylde penger eller. Jo å skylde penger er ikke så tabu, men å ikke klare å betjene sine lån». Nummer 3 forteller videre at veldig mange betaler ned på sine gjeldskrav uten å reflektere over dekningsrekkefølgen og at hovedstolen burde alltid dekkes først. Med å gjøre dette viser de en nedbetalingsvilje som paradoksalt nok ikke medfører dekning av gjeld medfører mot en gjeldsspiral da kreditt finansieres med ytterligere gjeldsopptak: «Det er ikke vits å refinansiere kreditt med kreditt, for det ender jo i gjeldsforhandling det, og. Men det viste seg jo at det gjør det jo, sånn er det jo. Det tror jeg gjelder en skyhøy andel av den hoveddelen av personer som jeg her snakker om».*

**Intervjuobjekt 9** knytter mye av sine handlinger og feil beslutninger direkte til familiære og psykososiale forhold. Hun har levd et liv i en familie som eide en egen familiebedrift hvor økonomien på overflaten var meget god. Men det viste seg at deres familiehus var på tvangssalg da hun var i tenårene og at foreldre hadde vært gjennom en form for en gjeldsordning: «Når jeg kom ut i tenårene, så forsto jeg at det sto ille til med bedriften. Og da var det nesten tvangssalg på huset til min mor og de. For min far har tatt over bedriften som min farfar startet, men det ordnet jo de da, kan du si, sant, så jeg tror at min mor har nevnt nå, bare for noen måneder at de og har vært i en gjeldsordning på et tidspunkt der». Hun sier også at hun alltid fikk hjelp med sin økonomi av familien og alt ordnet seg til slutt: «Jeg var vant til at vi kunne kjøpe det vi ville, og at ting ordner seg hele tiden da». Hun flyttet hjemmefra tidlig allerede da hun var 17 år og bodde med en eldre kjæreste, de fikk fort barn og hun gjennomførte ikke sin utdanning. Dette forholdet ble avsluttet turbulent og gjorde at nummer 9 fikk problemer med angst og fikk medisiner som gjorde henne likegyldig, hun byttet ut sine barndomsvenner bla. fordi de hadde kontroll på egne sine liv: «Jeg merket at jeg følte meg veldig anspent hele tiden, så jeg tror jeg var litt vanskelig å være rundt seg. Jeg byttet venner, hvert fall en periode fordi at gamle vennegjengen som jeg har hatt fra jeg var barn. De var på en måte, alt var så ryddig følte jeg ikke sant? De hadde kontroll. De hadde familie. Altså bygget opp ting, sant? Mens jeg var litt sånn på flukt». Nummer 9 sier samtidig at hun skammet seg: «Jeg følte jo at livet var på vei nedover, og da fikk jeg, ja. Jeg var skamfull. Det var jeg. Og jeg var. Jeg følte ting var veldig håpløst da». Den første gangen hun klarte å håndtere sin gjeld fikk hun hjelp av et medlem i familien. Den andre gangen fikk hun hjelp av sin arbeidsgiver. Et nytt forhold gjorde at hun fikk et stabilt liv igjen, med ny jobb og

god økonomi. Men så inntraff det en brutal epikrise som gjorde at nummer 9 ble syk noe som bidro til et nytt samlivsbrudd: *«Vi hadde jo et kriseteam og vi alle sammen fikk jo posttraumatisk stresslidelse, syndromet eller denne diagnosen mener jeg og. Da flyktet jeg igjen»*. Hun påtok seg ansvar hun ikke klarte å håndtere overfor sine nærmeste, kjøpte seg inn i mors hus. Nummer 9 traff deretter en ny partner igjen som var ifølge henne manipulerende: *«Så traff jeg en som snudde alt opp ned, så. Da var jo jeg på et dårlig sted, og så ble jeg dessverre manipulert, gjerne. Altså tilsynelatende, altså en snill og grei mann alltid, men han hadde sine problemer som jeg ikke visste om»*. Dette forholdet gjorde at hun solgte seg ut av morens hus med et tap og kjøpte seg inn i partnerens bolig, dette ødela hennes forhold til familien og gjorde til slutt at hun fikk ytterligere gjeld. Denne gjelden klarte ikke hun å håndtere. Det gikk så langt at hun og partneren var i kontakt med private lånehaier og kriminelle: *«han som jeg var sammen med da, han hadde en privat, altså det vil si han var i kontakt med en som holder til i (en bydel) tror jeg. Ja, som driver med privat långivning. Og han, der du får låne et beløp, og så må det tilbakebetales gjerne i sin fullhet i innen et halvt år, eller noe sånt?»* Dette forholdet tok slutt og etter samlivsbruddet ble hun værende igjen med restgjelden.

**Intervjuobjekt 10** startet med å si at han hans barndom var preget av dårlige økonomiske kår i familien: *«Og vi hadde aldri råd til å kjøpe noe ekstra der? Reise på noen turer og sånt som andre gjorde. Så ja det. Jeg følte meg litt sånn utenfor? Jeg gjorde det»*. Økonomien var stram og foreldre hadde dårlig råd, noen ganger klarte de ikke å betale strømregninger og strømmen ble kuttet. Det psykososiale miljøet han vokste opp i gjorde at han ble syk: *«Nei, nå var jeg veldig syk når jeg var liten med angst og panikk og sånt. Så det gjorde at jeg hadde egentlig hverken studie eller jobb før jeg var 25»*. Han tok opp studiegjeld siden ungdomstiden. Nummer 10 hevder å ha opplevd en tragedie og et samlivsbrudd tidlig i voksenalderen noe som gjorde at han flyttet til utlandet, han ville stå på egne ben og komme seg vekk. Men etter at han møtte en ny dame flyttet han tilbake til Norge igjen. Sammen investerte de først i en leilighet og så i et gammelt hus. Sykdommen til partneren og manglende inntekt grunnet dette gjorde at nummer 10 måtte ta opp kredittkortgjeld. Dette håpet han skulle ordne seg: *«Da tenkte jeg det var en grei måte å gjøre det sånn forsiktig. For hun kommer til å få tilbake jobben sin, og så kan jeg begynne å jobbe overtid tenkte jeg, det var det som var målet»*. Overtakelsen av det gamle barndomshjemmet til partneren gjorde at de havnet i store økonomiske problemer. En del uheldige omstendigheter med oppussingen av huset gjorde at gjelden økte betydelig og førte til at han måtte bruke sin arv på å betale regninger. I tillegg til

dette ble intervjuobjektet selv sykere av hele situasjonen: *«Havnet på (et sykehus) med høyt blodtrykk og muligens nyrebetennelse. Nyresvikt. Pluss masse utslitthet og smerter»*. Å måtte selge huset ville føles som et stort tap sier nummer 10. Ut av ren desperasjon og med et ønske om et bedre liv så dro han og familien på en reise til varmere strøk hvert år: *«... var en slags overlevelsesmekanisme inn i det her, at vi fra 2011 da vi fikk vårt første barn og frem til 2016 så var vi på en sydentur per. år selv om vi egentlig ikke hadde råd. Bare for å komme oss bort fra alt. Få 2 uker med et liv på en måte»*.

### Vedlegg 3. Empiriske funn fra intervjuene – forskningsspørsmål 3.

**Intervjuobjekt 1** har i første omgang angående hjelpetiltak opplyst om at må sikres et miljø der skyldnere ikke opplever å bli stemplet som gjeldsslaver. Det er ekstremt tabubelagt å ha gjeld. Mange vil opprettholde fasaden sin ekstremt langt ovenfor naboer og venner. Veldig mange kjenner ikke til hvilke de kan stille og hvor hjelpeapparatet er. De fleste vet ikke at NAV har en gjeldsrådgivertjeneste. Det paradoksale er at mange i helsevesenet, psykologer og leger ikke vet hvor hjelpen kan fås, mange visste ikke engang om at NAV kunne bistå. Nummer 1 mener at det første apparatet skyldnere kontakter i den tidlige fasen av gjeldsopptaket er fastlegene. *«Så, altså den beste kanalen å nå ut til informasjonen med vil jeg si var at de som er de naturlige førstehjelperne de treffer da når de gjerne har det tungt som kanskje er fastlege, for eksempel, eller. Fordi der kommer de kanskje først når de begynner å få søvnproblemer på grunn av de stresser eller har angst og sånn»*. Helsevesenet burde derfor være flinkere med å oppdatere kunnskaper om hjelpekanaler ifølge intervjuobjektet. Intervjuobjektet 1 opplyser samtidig at veldig mange har dårlige erfaringer med NAV og grunnet dette ønsker ikke debitorer å søke om hjelp der. Han påpeker videre kreditorenes manglende utlånsrutiner. *«Det mest problematiske tenker jeg er at det ikke blir gjort en skikkelig vurdering av de som yter kreditten .... At veldig mye av det går på automatikk bare et sånt enkelt oppslag i skattemelding og ellers, og om det er registrert betalings, betalingsanmerkninger»*

**Intervjuobjekt 2** hevder at hun har søkt hjelp på et tidlig tidspunkt. I første omgang gjennom sin bank for refinansiering. Den hjelpen fikk hun ikke da gjelden var ikke av betydelig størrelse og siden hun var alene med gjelden har det gått dårlig. *«Hadde jeg fått hjelp den gangen der, så hadde jeg ... det kunne blitt stoppet for lenge siden»*. Nummer 2 mente at hun

hadde klart å håndtere sin gjeld dersom hun hadde fått en refinansiering tidlig eller søkt om hjelp fra sin mor. *«Altså jeg hvis jeg hadde spurt noen om de hadde kunne hjelpe meg, for eksempel».*

Det som var avgjørende for at hun tok et steg mot en gjeldsordning var en tv program, der lærte hun mye som hun kunne kjenne seg igjen i. Det gjorde at hun fikk mot til å be om hjelp. Namsmannen viste hun lite om før hun så på dette programmet, der ble det nevnt at en må søke namsmannen for hjelp.

**Intervjuobjekt 3** sa at han tidlig var i kontakt med sine kreditorer. Han ønsket å ha et sted hvor gjelden kunne samles for å få oversikt. Han søkte også hjelp direkte hos namsmannen, men gjelden hans var nylig stiftet opp mot søknadstidspunktet og han fikk et avslag. Han måtte søkte på nytt. *«første gangen jeg snakket med dem, men da var ikke jeg, ... var ikke det klart for meg og å komme i gang med noe, så jeg måtte vente.»* Nummer 3 mener likevel at han burde søkt om helsehjelp tidligere, men at han hele tiden trodde han skulle klare å håndtere det selv. *«Men jeg hadde jo faktisk et problem med, og da. jeg burde jo kanskje snakket med en psykolog, kanskje jeg burde snakket med NAV en eller annen økonomisk rådgiver eller. Men jeg tok jo aldri kontakt»* Det som ga han litt håp var en samtale med en tidligere namsmann som rådet han til å søke offentlig gjeldsordning.

**Intervjuobjekt 4** sa om hjelpeapparatet ikke var villig til å gi han tidlig hjelp. Nummer 4 ble avvist alle steder da han hadde firma og ingen ville hjelpe han grunnet tidligere høyere inntekter. Han skulle klare seg alene. Da han konkret ville sjekke om hjelp angående gjeld så visste han ikke engang hva namsmannen var, han visste heller ikke at NAV hadde en gjeldsrådgivningstjeneste. *«jeg visste ingenting om namsmann, visste ikke navnet heller, men det var helt nytt når jeg hørte det navnet».* Han gikk til sin arbeidsgiver som sørget for en avtale med kreditorer, men han endte opp til slutt til å betale arbeidsgiveren mer enn til kreditorene, da brøt han ut av avtalen. *«Så de tapte nesten halvparten av pengene mine der, og så fikk jeg halvparten. Så dette var nesten ubrukelig for meg da jeg allerede har tatt den gjelden og brukte de kredittene for å for å beholde firmaet og betale ansatte og utgiftene som jeg hadde».* Det var først etter at NAV var i kontakt med hans barn at barna tipset NAV om hans gjeld. Nummer 4 var skeptisk til NAV da de tok bidrag fra på barna han selv hadde omsorg for. Men det var til slutt fikk NAV som hjalp han med en søknad til gjeldsordning.



**Intervjuobjekt 5** var også tidlig ute og ba om hjelp, men hun fikk ikke den hjelpen hun trengte: *«Jeg hadde en runde der jeg søkte kommunen faktisk om litt hjelp til å håndtere ting og tang. Kan ikke si jeg fikk den hjelpen jeg trodde jeg skulle få»*. Når gjelden ble for stor hadde hun en regnskapsfører som fanget opp det økonomiske problemet. Regnskapsføreren påpekte dette og viste til røde tall i budsjetter. Da søkte hun om hjelp på nytt igjen og direkte hos namsmannen. Da nummer 5 ble spurt om hvorfor hun ikke søkte om hjelp tidligere svarte hun: *«Hvis jeg skulle ta tak i det, så måtte jeg jo kanskje hørt litt på andre, sant? Altså innsett tidligere selv at det her, dette går ikke»*.

Hun mener samtidig at kreditorene og bankene burde ta sin del av ansvaret: *«De siste lånene jeg søkte om, de ser inntekten din og de ser hva du har i lån for det fører du opp. Så burde de og fått noen røde flagger opp! At, hallo ... dette lånet kommer ikke hun å klare til å betjene, men allikevel så plusser de penger på deg ... Fordi, at hadde jeg da fått nei, hos et låneselskap eller, så hadde du kanskje brukt 5 minutter ekstra på å tenke Gud? Ja, jeg forstår jo det, hvorfor de sa nei»*.

**Intervjuobjekt 6** sier at hennes klienter søker hjelp under soning. Intervjuobjektet besøker sine klienter direkte i fengselet etter at fengselsbetjenten får vite om gjelden. Betjentene kan være de første som får vite om gjeld. *«Vi oppsøker jo de litt. Sånn i fengslene, for eksempel, så samarbeider vi jo tett med disse betjentene som da kan tipse oss om folk som de tror eller vet har problemet»*. Skyldnere i kriminal omsorgen er å anse som mennesker som er frakoblet fra samfunnet. Nummer 6 mener derfor at det er viktig å starte tidlig i soningsforløpet til å få en oversikt over sin gjeld: *«Det at du når du bare begynner å ta litt tak, så virker det som at de får litt lavere skuldre, så jeg har veldig stor tro på å begynne tidlig i soningsforløpet»*. Hun sier videre at skyldnere føler en skam over at de ikke har oversikt over sin gjeld og viser det gjennom kroppsråket sitt, blikket ned, blek i fjeset. Alt som kommer i et brev, er farlig og skummelt for dem. Intervjuobjekt 6 mener at en lavterskel hjelpetilbud kan være en løsning til: *«Da virker det som at hvis du bare har en lavterskel, hjelpetilbud der du bare kan egentlig sitter og åpner ting og ser på ting sammen, så letter det enormt da på de skuldrene»*.

**Intervjuobjekt 7** har vært i kontakt med namsmannen grunnet utleggssaker og trekk, men ikke grunnet en totalløsning. Dette begrunner han med at hans mor har betalt ut mye av hans gjeld og at det var så skammelig å kontakte namsmannen: *«Jeg visste det, men jeg. På en måte. Jeg ville ikke ... Og det handler om, det handler om skam, og det handler om skyldfølelse. Det handler om altså det handlet om utrolig mye da»*. Han opplyser videre at han

ikke har reflektert over konsekvenser av sine handlinger og heller ikke tatt ansvar. Om et spørsmål om håndtering av gjelden sier intervjuobjekt 7: *«Tenkte ikke konsekvenser i hele tatt. På noen ting som helst. ... I fra jeg var 30 til jeg var 50, så var det ikke kontroll på økonomien»*. Det var først etter at han mottok behandling ved poliklinikken at han også fikk hjelp av NAV til å samle en oversikt over sin gjeld og økonomi: *«Da søkte jeg først hjelp hos (en klinikk), og så fikk jeg, var NAV med på møtet. Og da sier han på NAV, det at du du må søke gjeldsordning, sier han på NAV. Og det, at du, du klarer ikke å håndtere dette her i hele tatt. Og det var da jeg søkte om gjeldsordning»*. Nummer 7 har flere ganger fått hjelp med gjelden av sin mor og fikk refinansiert gjeld på egenhånd, men fikk likevel tilgang til nye lån og nye kredittkort. Han påpeker at det å få lån og kredittkort var for enkelt: *«Jeg fikk lånet uten noen ting som helst. Altså, det ene jeg husker stod. Du kan låne. Med din lønn, så kan du låne 663.000. Og så søkte jeg lån i (en bank) i forhold til kredittkort, og det fikk jeg og med en gang»*.

**Intervjuobjekt 8** mener først og fremst at mennesker med alvorlige gjeldsproblemer burde vært flinkere med å kvitte seg med sine eiendeler, særlig hus og biler. Dette kunne i mange tilfeller sikret tidlig dekning av gjeld. Nummer 8 beskriver individer med alvorlig gjeld som altfor forsiktige personer som ikke tar tak i ting: *«Mange som jeg har snakket med, og som jeg har behandlet, som er veldig forsiktige folk, kanskje for forsiktige, men klart forsiktig i kombinasjon med gjeld som du ikke kan betjene, gjør jo at du er så forsiktig at du ikke tar tak i det og»*. De fleste kunne også sikret seg en bedre dekning av sine gjeldskrav hadde de vært bedre kjent med at de kan kreve en bedre dekningsrekkefølge av sin gjeld. Debitorer kan kreve at deres hovedkrav skal dekkes først, før renter og omkostninger. Han mener også at vi burde hatt en etat eller en advokattjeneste hvor skyldnere anonymt og enkelt kunne møte opp før gjelden ble et stort problem. Da kunne de få generell informasjon om hjelpetiltak uten å føle skam eller skyld: *«Vi mangler en tredje instans som ikke er NAV og ikke namsmannen som de kunne gått til, som hadde vært offentlig og som ikke er en privat gjeldsrådgiver som koster masse penger eller en advokat som koster mye, men en slags offentlig instans som er om ikke gratis, i hvert fall mye billigere enn det en advokat er»*.

**Intervjuobjekt 9** har opplyst om at hun fikk hjelp etter det første samlivsbruddet av et familiemedlem. Men da nummer 9 måtte ha hjelp igjen søkte hun bistand av NAV gjeldsrådgiver. Hun fikk hjelp med en oversikt over sin gjeld og fikk stanset en del ting, men

dette var en dårlig opplevelse for nummer 9: *«jeg ringte til hun, var litt fortvilet fordi at jeg fikk ikke, at jeg fikk den hjelpen jeg, det det hjalp liksom ikke ... Og da husker jeg hun sa til meg. Nei. Jeg vet ikke. Du får bare finne deg en rik mann, det var det hun sa til meg. Men da kontaktet jeg sosialsjefen i kommunen fordi at jeg følte at det var forferdelig, det hun fortalte, sa til meg og fikk et møte med henne. Og da har jeg solgt bunaden min og alt mulig for å prøve å rydde opp. Jeg solgte ting for å prøve å dekke inn, så jeg gjorde det jeg kunne føler jeg, da. For jeg ville virkelig ordne opp».* Hun forteller at rådgiveren ga hun et godt råd: *«Og da husker jeg at hun sa til meg det at du må huske det at når du går ute, så er det ingen som ser på deg at du har et gjeldsproblem, så du må på en måte få opp selvtilliten. Så hun hjalp meg litt med å si litt sånn gode ting, og da fikk jeg nytt mot».* Da nummer 9 søkte en gjeldsordning for første gang, visste hun hva hun måtte gjøre grunnet tidligere erfaringer med NAV gjeldsrådgiver. Men hun feilet å møte opp til en samtale hos namsmannen og hun fikk et avslag, Grunnet det manglende oppmøte måtte hun vente lenge til nye gjeldsforhandlinger.

**Intervjuobjekt 10** har ved første refinansiering klart å håndtere sin studiegjeld. Han brukte også sitt forskudd på arv til å dekke sine regninger. Nummer 10 forsøkte også om å få hjelp og veiledning fra en ekstern låneformidler, dette ble ikke vellykket: *«Og, når jeg på en måte Ikke fikk noe mer lån, begynte å få avslag så var det et selskap som heter (låneformidler) som hjalp meg litt for de klarte å få lån selv om jeg ikke klarte å få det. Så det gjorde at vi holdt oss, egentlig så søkte jeg hjelp hos dem i håp at de kunne bidra med mer, ikke bare nye lån, men en slags veiledning om hvordan vi kunne komme oss ut av det. Men det eneste de gjorde var å skaffe meg nye lån».* Han forsøkte samtidig å be om hjelp fra private gjeldsrådgivere, men dette var for dyrt: *«... men de skulle jo også ha så vanvittig mye penger. Da sa jeg, jeg kan ikke ta opp 30 000 for at du skal hjelpe meg. Nei. Det går ikke».* Nummer 10 søkte også hjelp av gjeldsrådgiver til NAV. NAV ville at han skulle selge huset noe nummer 10 nektet å gjøre: *«... så da søkte jeg først NAV om hjelp, en sånn gjeldsrådgiver. Men det eneste hun hadde fokus på var at vi måtte selge huset, vi måtte selge huset. Det var eneste løsning. Det synes jeg var litt feil for jeg drev og leste på nettet og lest litt om lover og hva jeg måtte forholde meg til nå, når jeg har kommet så langt».* Intervjuobjekt 10 avslutter intervjuet med å si at han burde ha gått til sin bank og bedt om hjelp der aller først: *«Det jeg ser, jeg burde ha gjort. Det var jo når vi fikk dette med gravemaskiner og måtte gjøre det der og vi kom på etterskudd for første gang. Da skulle jeg gått til banken og hørt med dem om råd og evt. et forbrukslån med mindre rente som vi kunne ha betjent*

## Ønsker du å delta i et forskningsprosjekt?

### **GJELDSPROBLEMER OG KOGNITIVE SKJEVHETER – en kvalitativ atferdsøkonomisk studie om skyldnere med uhåndterbar gjeld**

#### **Formålet med prosjektet**

Jeg har i mange år jobbet med å hjelpe de som har økonomiske utfordringer. Målet mitt er å lære enda mer om dette. Hva gikk galt, hva er årsakene og hvordan det er å leve med økonomiske utfordringer over tid? Jeg vil prøve å finne ut årsakene til gjeldsopptak og hvorfor en har kommet så langt til at en måtte søke om offentlig gjeldsordning? Jeg skriver nå en master avhandling om dette teamet. Til dette trenger din hjelp og jeg ber deg om å bidra med et intervju som kan hjelpe meg å forstå disse sammenhengene. Målet med intervjuene er å finne ut årsaker til gjeldsopptak som kan ha ført til varige betalingsproblemer. Svar fra intervjuene vil kun brukes i forsknings sammenheng og vil kunne hjelpe meg med å skrive min masteravhandling. Svarene dine vil kunne bidra til en bedre forståelse av de som trenger hjelp med sine gjeldsutfordringer og vil kunne brukes i videre forskning.

#### **Hvem har ansvaret for prosjektet?**

NTNU Handelshøyskolen er ansvarlig for prosjektet og er en masteroppgave som utføres av student Adis Seferovic i samråd med veileder Leiv Opstad.

#### **Hvorfor spør jeg deg om å delta?**

Du får spørsmålet om å delta grunnet at du stemmer med våre utvalgs kriterier og jobber direkte med skyldnere som søker om offentlig gjeldsordning.

#### **Hva deltar du?**

Mitt mål er å bruke intervju for datainnsamling. Du kalles inn til en samtale hvor vi sammen prøver å dykke ned i din fortid for å finne årsaker til at du fikk gjeld og økonomiske utfordringer. Det vil bli tatt opp notater og lydopptak under og av selve intervjuet. Opptaket vil bli skrevet om til tekst. Intervjuene foretas av student Adis Seferovic og vil ha en varighet på ca. 1-2 timer. Spørsmålene vil dreie seg om økonomi og gjeld samt valg en har foretatt frem til søknad om offentlig gjeldsordning.

### **Det er frivillig å delta og du kan trekke deg når som helst**

Jeg har taushetsplikt som forsker. Opplysninger som kommer frem i forbindelse med forskningen vil ikke overføres til journal/saksmappen/behandling /arbeidsforholdet generelt. Som ansatt i offentlig sektor er jeg underlagt taushetsplikt og opplysninger jeg har tilgang til i kraft av min stilling vil ikke overføres til prosjektet.

Det kreves at du leverer og signerer en samtykke erklæring. Erklæringen kan trekkes nå du vil og uten å oppgi en grunn. En gjennomføring av deltakelse eller trekking fra prosjektet vil ikke påvirke din søknad om gjeldsordning eller ha innvirkning på prosessen.

Det garanteres full anonymitet i henhold til kravene til Datatilsynet. Alle identifiserbare kjennetegn ved deltakere vil bli anonymisert og det vil ikke være mulig for å andre å kjenne deg igjen i resultat og i prosjektet.

### **Personvern- hvordan oppbevarer vi og bruker dine opplysninger**

Opplysninger brukes kun til prosjektets formål og vil kun disponeres av student Adis Seferovic og veileder Leiv Oppstad. For å sikre dine data vil navnet kodes eller endres til et navn som ikke samsvarer med ditt. Personopplysningene vil ligge fraskilt fra ditt navn og intervjuet slik at intervjuet ikke kan knyttes mot navn.

Opplysningene anonymiseres etter at prosjektet avsluttes, dette etter planen i juni 2022.

Personopplysninger og intervjuene samt transkribering slettes.

### **Dine rettigheter**

- Du har rett til å få innsyn i personopplysninger som er registrerte på deg.
- Få rettet personopplysninger om deg
- Få slettet personopplysninger om deg
- Sende klage til datatilsynet om behandlingen av dine personopplysninger

#### **Student**

Adis Seferovic

#### **Veileder**

Leiv Oppstad

---

## Samtykkeerklæring

Jeg har mottatt og forstått informasjon om prosjektet - *GJELDSPROBLEMER OG KOGNITIVE SKJEVHETER* – en kvalitativ atferdsøkonomisk studie om skyldnere med uhåndterbar gjeld, og har fått anledning til å stille spørsmål.

Jeg samtykker til:  å delta i intervju

Jeg samtykker til at mine opplysninger behandles frem til prosjektet er avsluttet.

---

(Signert av prosjektdeltaker, skriv navnet også blokk bokstaver etter signatur, dato)

## [Intervjuguide – skyldnere](#)

### **Vedlegg 1: Intervjuguide – skyldnere**

#### **Informasjonen til deltaker før intervjuet:**

Jeg har taushetsplikt som forsker. Opplysninger som kommer frem i forbindelse med forskningen vil ikke overføres til journal/saksmappen/behandling /arbeidsforholdet generelt. Som ansatt i offentlig sektor er jeg underlagt taushetsplikt og opplysninger jeg har tilgang til i kraft av min stilling vil ikke overføres til prosjektet. Du får utlevert samtykke erklærings skjema og informasjonsbrev. Jeg leser gjennom begge dokumentene.

- *Kursiv tekst er ikke spørsmål til informanten men hjelpemiddel for intervjueren.*

#### **Dagens situasjon, generelle opplysninger:**

Hva er din alder?	
Kjønn?	
Sivilstatus?	
Har du barn?	
Leier du eller eier du selv en bolig?	
Er du i arbeid eller mottar du ytelser fra NAV?	
Størrelse på gjelden?	

#### **Før gjeldsopptak og økonomiske utfordringer før uhåndterbar gjeld:**

1. Hvordan var økonomien i din familie før du ble voksen?  
Hadde du et forhold til gjeld, regninger siden du var barn eller ungdom, var økonomi noe dere snakket om? Var det god eller dårlig økonomisk situasjon i familien?
2. Når var det første gang du tok et lån eller et kort i en bank, hva ble beløpet brukt på, hva som gjorde at lånet ble tilgjengelig for deg?

3. Husker du betingelser på lån du har tatt opp, renter eller andre forhold med hensyn på etterbetaling og konsekvenser av manglende dekning? Hvor nøye har du overveid forbrukslånets kostnader eller kortbrukens kostnader? Sjekket du priser andre steder eller konkurrerende banker?
4. Hva fikk deg til å ta opp gjeld på kredittkort? Reklame? Impulshandling? Tilgjengelighet? Hva vet du om minstebeløpet på nedbetaling?  
*Om minstebeløpet var motivasjonsmoment for opptaket?*
5. Kan du si at du forstod enkelttermer og innholdet i inkassobrev og konsekvensene av det som står i inkasso brevet og at et hvert nytt brev gir økt alvorlighetsgrad?
6. Kan gjeldsopptak i startfasen i livet helt eller delvis knyttes til andre ytre forhold som rus eller spillavhengighet, sykdom?
7. Har økonomiske utfordringer og gjeld bidratt til at du har fått endring i vennekrets eller sivilstatus?
8. Har du brukt kredittkort og kortsiktige lån for å nedbetale mer på gjeld og regninger? Hvis ja, gikk dette opptaket med til å betale regninger eller eksisterende gjeld?
9. Har du drevet med næring eller driver du med næringsvirksomhet nå? Hvis ja, hvor godt var du kjent med regelverket for næringsdrift og risiko for at bedriften vil lykkes? Kan firmadriften ha bidratt til gjeldsøkning?
10. Har du søkt om gjeldsrådgivning og eller avtaler med dine kreditorer tidlig? Når? Burde du gjort det tidligere?

<b>Tiden med økonomiske utfordringer og utvikling mot uhåndterbar gjeld:</b>
--

- |   |
|---|
| <p>- <b>Spørsmålene så langt har vært nokså generelle og vi har ikke gravd dypere i problematikken. Videre i intervjuet er mitt mål å bli mer kjent med deg og dine mer personlige sider. Jeg vil gjerne vite mer om deg, vil lytte til din historie og vil prøve å forstå dine handlinger.</b></p> |
|---|



1. Hva kan ha vært utløsende effekter til manglende økonomisk kontroll og gjeldsopptak, hovedårsak? Hva skjedde som gjorde at du mistet kontroll? *Et skjæringspunkt?*

### **Mental regnskapsføring:**

2. Hvordan var dine budsjetter i denne perioden?
  - a. Hvor mye har du tenkt på prioriteter i budsjetter og fordelingen av bruken av midler? Har du satt høyt nyttelser kontra dagligdagse utgifter og regninger?  
*Hvilke, eksempler?*
3. Hva kan du tenke deg kan være spesielt i ditt forbruk som kan skille seg fra det vanlige, har du et unormalt forbruk på noen varer eller tjenester?
4. Hvor høyt vil du si at du ønsker eller har ønsket å betale tilbake din gjeld? Var viljen til stede eller mente du at andre burde også bidra? Kreditorer, partnere?
5. Kan det også være slik at du betalte ned mer og utover din evne eller livsopphold?  
*Kan dette ha paradoksalt nok bidratt til at du fikk økt gjeld grunnet betjening av gjeld utover dine evner? Du lånte mer eller betjente ikke rasjonelt på dine gjeldskrav eller utgifter. Kan denne omfordelingen paradoksalt nok ført til at du har låst midler slik at uforutsatte utgifter ved sykdom eller andre forhold ikke kunne dekkes slik at du måtte ta opp nye lån for å dekke disse?*

### **Selvfavoriserende attribusjon:**

6. Kan det være slik at du overvurderte dine egne evner da du fikk gjeld eller trodde du hadde økonomisk kontroll?  
- *oppretholdt et godt bilde av seg selv om dette gikk dårlig.*
7. Var du ivrig til å spandere på dine venner eller familie?
8. Har du venner eller andre med lignende utfordringer som du fulgte i dårlige vaner eller i opptak av gjeld? *Om informanten fikk informasjon om hvordan gjelden kan økes for å dekke utgifter og annen eksisterende gjeld?*

9. Handler/et du på impuls, salg. Hva handler/et du mest. På hvilke varer og tjenester brukte du mest penger på?

**Tapsaversjon:**

10. Føles det som et tap eller skam å ikke kunne håndtere sin økonomi eller kan du beskrive dette med et annet ord?
11. Hvor godt håndtere du et tap? Vil du absolutt prøve vinne det du har tapt?

**Status quo (tapsaversjon):**

12. Hvor flink er du til å kvitte deg med egne ting eller goder? *Kan verdier som hus, bil eller andre formuesgoder du har eid eller eier forårsaket økt gjeld grunnet at du absolutt ville beholde disse eiendelene?*
13. Var du redd for endringer? Ble det tryggere å være i samme situasjon uten å flytte eller selge, gjøre endringer i livet? Kunne du gjort noe annerledes? *Endring kan være skumle og mange vil foretrekke at ting forblir som de er. En endring vil ofte oppleves som skade eller tap. Dette kan påvirke våre beslutninger mot å gå glipp av gode valg.*

**Konteksteffekten -rammeeffekten. Dersom innpakningen er fin, er innholdet fint:**

14. Da du søkte om lån og kredittkort, var tilbud du fikk for gode til å avslå eller var det noe spesielt som gjorde at du valgte dette lånet, eller kortet? Reklame? Farge, design?

**Forankring** – den første informasjonen vi mottar fra en kilde blir forankret i vår hukommelse.

15. Er du på denne tiden blitt vant at renter er høye, det spiller ingen rolle om det er 10 eller 20%, husker du rente beløpene du fikk til å betjene?

**Tilgjengelighets bias:** Dersom det gjentas ofte nok vil vi tro på det:

16. Har venner eller kjente, nyheter eller reklame bidratt til at du trodde at det var vanlig med høye renter, kreditt kort og forbrukslån slik at du godtok dette som normalt?

**Gratis effekt:**

17. Ble lånet eller kortet tilbudt med andre tilleggs produkter eller lignende? Kjøp av TV på kreditt, andre varer eller tjenester?

18. Fikk du noe gratis dersom du tok opp kreditt eller kort? Lokkedue (decoy)? Spill- du får 100 kr hvis du spiller hos oss? Dersom spill: hva situasjon (kontekst) befant du deg i da du begynte å spille? *Reklame med kjendiser som selger spill, annet som trakk din oppmerksomhet?*

**Bekreftelsesbias:**

19. Hvordan er du i forhold til å endre mening? Vil du stå på dine overbevisninger og søke om informasjonen som bekrefter dine stå punkter eller vil du kunne bli enkelt bli overbevist om at du tar feil?

*Hjernen har en tendens til å automatisk søke etter informasjon som bekrefter antakelser og overbevisninger vi allerede har i utgangspunktet. Samtidig krever vi enorme mengder bevis som bekrefter at vi tar feil hvis vi skal endre mening. Dette fenomenet kalles for bekreftelsesbias (Kahnemann, 2011).*

**Spille på husets penger:**

20. Har du hatt en følelse at det lånet du fikk eller det kortet du brukte ikke var dine penger egentlig? Hvordan føles selve bruken av store kreditt midler en aldri i realiteten ser, får på konto eller mottar i hendene?

**Sunk cost - irreversible kostnader:**

21. Kan du si du har investert mye i noe du har eid, bil, hus, forhold, relasjoner, karrierevalg at du har brukt mye tid og penger på dette som medførte deg ytterligere tap?

22. Fortsatte du å investere i dette og ikke kvitte seg med det selv om fornuften sa noe annet? Innså du dette og når, ble det for sent? Ville du investert i dette nå?

23. Hvem og hva fikk deg til å søke om hjelp og gjeldsordning? Venner familie, informasjon på nett, NAV, annen forvaltning, andre?

24. Kunne du fått hjelp før? Hvem kan anses som ansvarlig for dette?

25. hva kunne endres for at du kunne få hjelp tidligere?

**Takk for intervjuet og takk for din tid.**

## Intervjuguide – fagpersoner og rådgivere

### **Vedlegg 2: intervjuguide – *fagpersoner og rådgivere***

#### **Først trenger jeg noen generelle opplysninger om deg:**

- Hva er din nåværende arbeidssituasjon?
- Hva er du utdannet som?
- Hva er dine arbeidsoppgaver?
- Hvor lenger har du jobbet med gjeld og økonomi?

#### **Nå går vi videre til skyldnere:**

1. Hva kjennetegner skyldnere som søker økonomisk hjelp hos deg?  
Finner du kjønn, alder, type personligheter (personlighets trekk) eller andre forhold som fellestrekk for de med alvorlig gjeld?
2. Hva anser du som hovedtrekk på at skyldnere ikke klarer å håndtere sin gjeld og havner i en så vanskelig situasjon?
3. Hva er å anse som vanlig gjeld for de med uhåndterbar gjeldsbyrde?
4. Hvilke forhold har bidratt at skyldnere havner i en slik uhåndterbar gjeldssituasjon?
5. Er det noen hendelser i livet som har bidratt til dette?
6. Mener du at skyldnere ikke har vilje til å betale sine regninger og gjeld?  
Endrer viljen seg over tid? Skyldner de på andre?
7. Mener du at det føles skammelig for dem å ikke kunne håndtere regninger eller lån?
8. Er det noe spesielt i deres forbruk som kan skille seg fra det vanlige?

9. Hva oppgir skyldnere som årsaker til at de fikk uhåndterbar gjeld?
10. Hvor mye har budsjetter og fordelingen av bruken av midler å si for skyldners manglende håndtering av gjeld? Har de satt høyt nyttelser kontra dagligdagse utgifter og regninger? Hvilke, eksempler?
11. Kan skylderes oppfatninger eller feiloppfatninger om forbrukslån og kredittkort bidratt til økt gjeld?
12. Er det noe du anser som problematisk angående kredittkort og forbrukslån tilgang for de som allerede har mye gjeld?
13. Når vil du si at et bristepunkt er nådd, når skyldnere ikke lenger klarer å betjene sin gjeld, den blir uhåndterbar?
14. Kan det også være slik at skyldnere betaler ned på sin gjeld utover sine evner eller livsopphold? *Kan dette ha paradoksalt nok bidra til at de får økt gjeld grunnet betjening av gjeld utover sine evner? De opptar mer gjeld for å dekke løpende regninger?*
15. Hvor flink er de til å kvitte deg med egne ting eller goder? Kan verdier som hus, bil eller andre formuesgoder de har eid eller eier forårsaket økt gjeld grunnet at de absolutt ville beholde disse eiendelene?
16. Vil du si skyldnere er redde for endringer? Ble det tryggere å være i samme situasjon uten å flytte eller selge, gjøre endringer i livet? Kunne de gjort noe annerledes?
17. Er skyldnere som kommer til deg å anse som risikovillige?
18. Hva kan du sier er typiske feil eller feilslutninger skyldnere gjør som bidrar at de får stor uhåndterbar gjeld?
19. Hvor mye kunnskap har skyldnere om renter og låneavtaler de inngår? Veier de opp alternativene, sjekker priser og renter samt betingelser (finansiell kunnskap)?

20. Hvordan påvirkes skyldnere av å være i en situasjon med uhåndterbar gjeld?  
Helsemessig, økonomisk, familiemessig, venner, utestenging?
21. Hva tror du en kunne oppnå dersom de kom tidligere i kontakt med gjeldsrådgivere eller namsmannen?
22. Kunne en gratis anonym økonomisk rådgivnings telefonlinje eller nettjeneste bidra til å gi råd på tidlig basis før gjelden har begynt å vokse?  
Har du andre forslag som kunne bidra til forebygging av å oppta stor gjeld og håndtering av økonomi?

[NSD godkjenning](#)

# NSD NORSK SENTER FOR FORSKNINGSDATA

## Vurdering

### Referansenummer

374282

### Prosjekttittel

GJELDSPROBLEMER OG KOGNITIVE SKJEVHETER – en kvalitativ atferdsøkonomisk studie om skyldnere med uhåndterbar gjeld

### Behandlingsansvarlig institusjon

Norges teknisk-naturvitenskapelige universitet / Fakultet for økonomi (ØK) / NTNU Handelshøyskolen

### Prosjektansvarlig (vitenskapelig ansatt/veileder eller stipendiat)

Leiv Oppstad, leiv.opstad@ntnu.no], tlf: 73559965

### Type prosjekt

Studentprosjekt, masterstudium

### Kontaktinformasjon, student

Adis Seferovic, adisse@stud.ntnu.no, tlf: 41478743

### Prosjektperiode

10.12.2021 - 30.06.2022

### Vurdering (1)

---

#### 17.12.2021 - Vurdert

Det er vår vurdering at behandlingen vil være i samsvar med personvernlovgivningen, så fremt den gjennomføres i tråd med det som er dokumentert i meldeskjemaet 17.12.2021 med vedlegg. Behandlingen kan starte.

#### DEL PROSJEKTET MED PROSJEKTANSVARLIG

For studenter er det obligatorisk å dele prosjektet med prosjektansvarlig (veileder). Del ved å trykke på knappen «Del prosjekt» i menylinjen øverst i meldeskjemaet. Prosjektansvarlig bes akseptere invitasjonen innen en uke. Om invitasjonen utløper, må han/hun inviteres på nytt.

#### TYPE OPPLYSNINGER OG VARIGHET

Prosjektet vil behandle alminnelige personopplysninger, særlige kategorier av personopplysninger om helseopplysninger frem til 30.06.2022.

#### LOVLIG GRUNNLAG

Prosjektet vil innhente samtykke fra de registrerte til behandlingen av personopplysninger. Vår vurdering er at prosjektet legger opp til et samtykke i samsvar med kravene i art. 4 nr. 11 og 7, ved at det er en frivillig, spesifikk, informert og utvetydig bekreftelse, som kan dokumenteres, og som den registrerte kan trekke

tilbake.

For alminnelige personopplysninger vil lovlig grunnlag for behandlingen være den registrertes samtykke, jf. personvernforordningen art. 6 nr. 1 a.

For særlige kategorier av personopplysninger vil lovlig grunnlag for behandlingen være den registrertes uttrykkelige samtykke, jf. personvernforordningen art. 9 nr. 2 bokstav a, jf. personopplysningsloven § 10, jf. § 9 (2).

#### PERSONVERNPRINSIPPER

NSD vurderer at den planlagte behandlingen av personopplysninger vil følge prinsippene i personvernforordningen:

- om lovlighet, rettferdighet og åpenhet (art. 5.1 a), ved at de registrerte får tilfredsstillende informasjon om og samtykker til behandlingen
- formålsbegrensning (art. 5.1 b), ved at personopplysninger samles inn for spesifikke, uttrykkelig angitte og berettigede formål, og ikke viderebehandles til nye uforenlige formål
- dataminimering (art. 5.1 c), ved at det kun behandles opplysninger som er adekvate, relevante og nødvendige for formålet med prosjektet
- lagringsbegrensning (art. 5.1 e), ved at personopplysningene ikke lagres lengre enn nødvendig for å oppfylle formålet.

#### DE REGISTRERTES RETTIGHETER

NSD vurderer at informasjonen om behandlingen som de registrerte vil motta oppfyller lovens krav til form og innhold, jf. art. 12.1 og art. 13.

Så lenge de registrerte kan identifiseres i datamaterialet vil de ha følgende rettigheter: innsyn (art. 15), retting (art. 16), sletting (art. 17), begrensning (art. 18) og dataportabilitet (art. 20).

Vi minner om at hvis en registrert tar kontakt om sine rettigheter, har behandlingsansvarlig institusjon plikt til å svare innen en måned.

#### FØLG DIN INSTITUSJONS RETNINGSLINJER

NSD legger til grunn at behandlingen oppfyller kravene i personvernforordningen om riktighet (art. 5.1 d), integritet og konfidensialitet (art. 5.1. f) og sikkerhet (art. 32).

Ved bruk av databehandler (spørreskjemaleverandør, skylagring eller videosamtale) må behandlingen oppfylle kravene til bruk av databehandler, jf. art 28 og 29. Bruk leverandører som din institusjon har avtale med.

For å forsikre dere om at kravene oppfylles, må prosjektansvarlig følge interne retningslinjer/rådføre dere med behandlingsansvarlig institusjon.

#### MELD VESENTLIGE ENDRINGER

Dersom det skjer vesentlige endringer i behandlingen av personopplysninger, kan det være nødvendig å melde dette til NSD ved å oppdatere meldeskjemaet. Før du melder inn en endring, oppfordrer vi deg til å lese om hvilken type endringer det er nødvendig å melde:

<https://www.nsd.no/personverntjenester/fylle-ut-meldeskjema-for-personopplysninger/melde-endringer-i-meldeskjema>

Du må vente på svar fra NSD før endringen gjennomføres.

#### OPPFØLGING AV PROSJEKTET

NSD vil følge opp ved planlagt avslutning for å avklare om behandlingen av personopplysningene er avsluttet.

Kontaktperson hos NSD: Sturla Herfindal

Lykke til med prosjektet!



