

## Kysely talous- ja velkaneuvojille velkaantumisen taustatekijöistä 2010

### Sisällys

1. Selvityksen tarkoitus	s. 1
2. Selvityksen toteuttaminen	s. 1
3. Selvityksen tulokset	s. 2
3.1 Velkaantumisen taustalla olevien syiden kehittyminen	s. 2
3.2 Nuorten velkaantumisen taustalla olevien syiden kehittyminen	s. 2
3.3 Muita syitä velkaantumiseen	s. 3
3.4. Sosiaalisen luototuksen käyttötarkoitukset	s. 4
3.5 Yhteyden ottaminen velkojaan maksuvaikeustilanteessa	s. 4
3.6 Saldosopimuksen antamisnopeus	s. 5
3.7 Puhelinyhteyden saamisen nopeus talous- ja velkaneuvojaan	s. 6
3.8 Jonotusaika ensimmäiseen neuvontatapaamiseen	s. 6
3.9 Talous- ja velkaneuvojien toiminta-alue	s. 7

### 1. Selvityksen tarkoitus

Tämän Kuluttajavirastossa suoritetun kyselyn tarkoituksena on selvittää talous- ja velkaneuvojien arvioita heidän asiakkaidensa velkaantumisen taustalla olevista asioista. Kysely on suoritettu aiemmin vuosina 2007, 2008 ja 2009. Kysymykset koskevat mm. velkaantumisen taustalla vaikuttavien syiden kehittymistä viimeisen vuoden aikana. Muut kysymykset koskevat muiden muassa sosiaalista luototusta ja lisämaksuajan pyytämistä ja saamista velkojalta. Uutena kysymyksenä tässä kyselyssä tiedusteltiin, miten nopeasti perintätoimistot antavat pyydettyä velkoja koskevan saldoilmoituksen. Lisäksi tiedusteltiin, miltä perintätoimistoilta saldoilmoituksen antaminen kestää kohtuuttoman kauan ja miten kauan ilmoituksen antaminen näiltä kestää. Saldoilmoituksen antamisesta kysyttiin, koska neuvojien mukaan se kestää usein liian kauan, mikä hidastaa velkajärjestelyn etenemistä. Kysymyksellä haluttiin saada tilanteesta tarkempaa tietoa.

Talous- ja velkaneuvojille annettiin ohjeeksi, että vastauksiksi riittää arvio, joten heidän ei tarvitse ryhtyä luokittelemaan eikä tilastoimaan asiakaskuntaansa. He voivat siis vastata kyselyyn sen mukaan, mikä heidän oma yleiskäsityksensä on senhetkisestä tilanteesta.

### 2. Selvityksen toteuttaminen

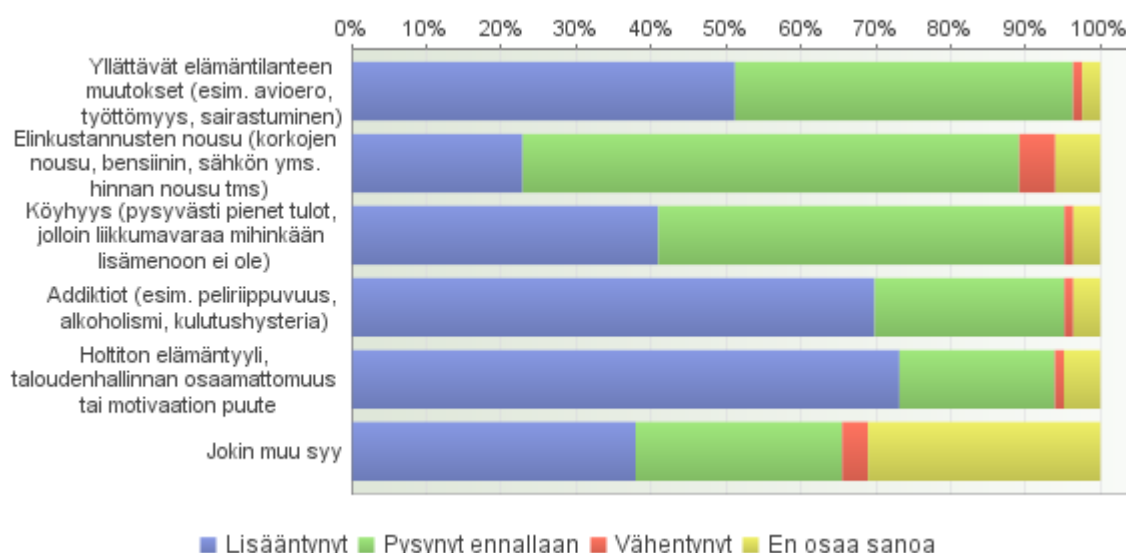
Kysely lähetettiin 22. huhtikuuta 2010 kaikille talous- ja velkaneuvojille (yhteensä 158). Niille neuvojille, jotka eivät olleet vastanneet kyselyyn vastaamiseen annetun ajan kuluessa, lähetettiin uusintakysely. Vastauksia palautettiin yhteensä 84 kappaletta, joten vastausprosentti on 53 %. Kysely toteutettiin sähköisesti käyttäen Webropol-työkalua.

### 3. Selvityksen tulokset

#### 3.1 Velkaantumisen taustalla olevien syiden kehittyminen

Neuvojilta tiedusteltiin, miten eri syiden osuus heidän asiakkaidensa velkaantumisen taustalla on kehittynyt viimeisen vuoden aikana. 73 prosenttia vastanneista arvioi, että holtiton elämäntyyli, taloudenhallinnan osaamattomuus tai motivaation puute ovat lisääntyneet velkaantumisen taustalla. Lähes yhtä suuri osa vastaajista, 70 prosenttia, arvioi, että addiktiot (esim. peliriippuvuus, alkoholismi, kulutushysteria) ovat lisääntyneet velkaantumisen syinä. Noin puolet vastaajista arvioi, että yllättävät elämäntilanteen muutokset ovat lisääntyneet velkaantumisen taustalla. Köyhyyden mainitsee lisääntyneen velkaantumisen taustalla 41 prosenttia ja elinkustannusten nousun 23 prosenttia.

**Kuvio 1. Miten eri syiden osuus asiakkaidenne velkaantumisen taustalla on arvionne mukaan kehittynyt viimeisen vuoden aikana?** Vastaajien määrä 83



Verrattuna aiempina vuosina tehtyihin selvityksiin suurimmat erot tuloksissa ovat seuraavat:

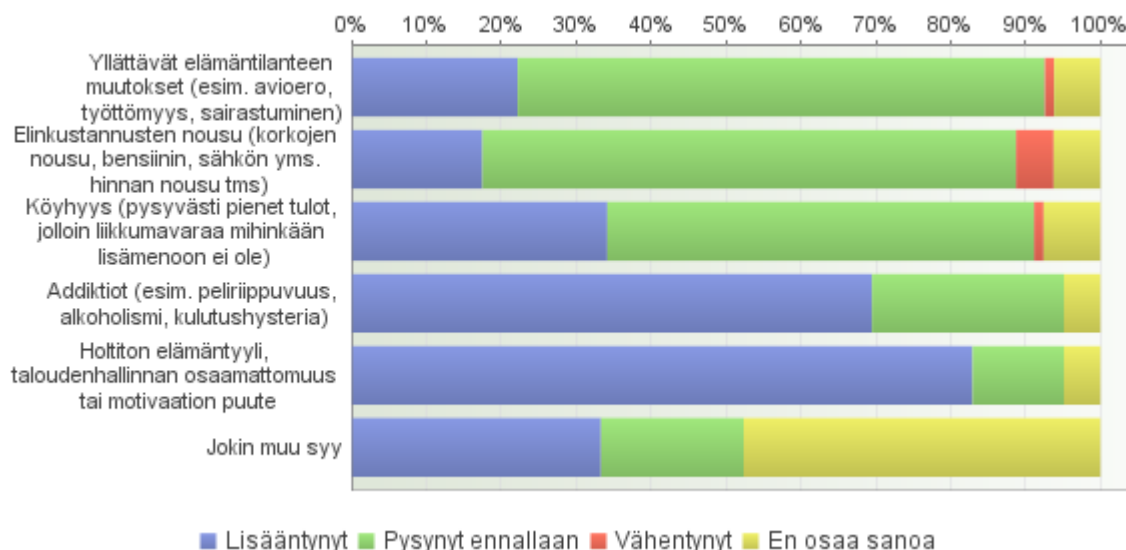
Noin puolet neuvojista arvioi vuosina 2009 ja 2010, että yllättävät elämäntilanteen muutokset ovat lisääntyneet velkaantumisen taustalla, kun vastaava luku oli vuonna 2008 vain 14 %. Elinkustannusten nousu ei ole viimeisen vuoden aikana lisääntynyt velkaantumisen taustalla yhtä monen neuvojan mielestä kuin aiempina vuosina. Samoin addiktiot ja holtiton elämäntyyli, taloudenhallinnan osaamattomuus tai motivaation puute ovat lisääntyneet hieman vähemmän velkaantumisen taustalla kuin edellisessä kyselyssä.

#### 3.2 Nuorten velkaantumisen taustalla olevien syiden kehittyminen

Talous- ja velkaneuvojat arvioivat, että nuorten, alle 30-vuotiaiden, velkaantumisen taustalla on edelleen yhä enenevässä määrin holtiton elämäntyyli, taloudenhallinnan osaamattomuus tai motivaation puute (83 %), samoin kuin erilaiset addiktiot (69,5 %). Elinkustannusten nousu ja yllättävät elämäntilanteen muutokset ovat useimpien (noin 70 prosenttia) käsityksen mukaan pysyneet samalla tasolla velkaantumisen taustalla kuin aiempina vuonna.

## Kuvio 2. Miten eri syiden osuus nimenomaan nuorten, alle 30-vuotiaiden, asiakkaidenne velkaantumisen taustalla on arvionne mukaan kehittynyt viimeisen vuoden aikana?

Vastaajien määrä 82

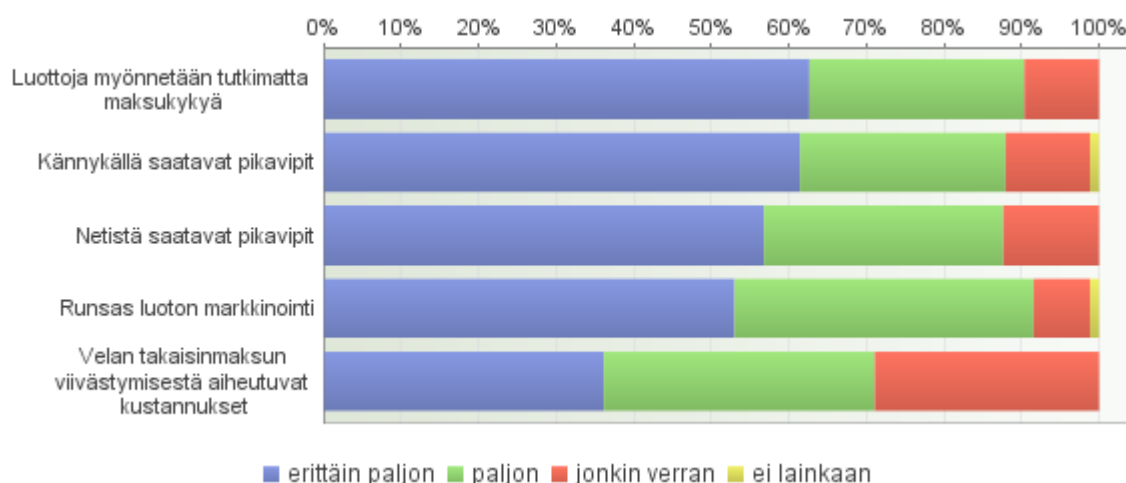


Nuorten asiakkaiden kohdalla holtiton elämäntyyli, taloudenhallinnan osaamattomuus ja motivaation puute ovat lisääntyneet velkaantumisen taustalla olevina syinä hieman enemmän kuin edellisellä vuonna tehdyssä kyselyssä. Muut yllä mainitut syyt ovat lisääntyneet hieman edellistä vuotta vähemmän.

### 3.3 Muita syitä velkaantumiseen

Talous- ja velkaneuvoja pyydettiin myös arvioimaan, miten paljon muut asiat aiheuttavat velkaantumista. Noin 63 prosenttia vastaajista arvioi, että luottojen myöntäminen maksukykyä tutkimatta aiheuttaa velkaantumista erittäin paljon (56 % vuonna 2008 ja 64 % vuonna 2009). 61 % arvioi, että kännykällä saatavat pikavipit aiheuttavat erittäin paljon velkaantumista (60 % vuonna 2008 ja 72 % vuonna 2009). Vastaava luku on netistä saatavia pikavippejä koskien 57 prosenttia (50 % vuonna 2008 ja 73 % vuonna 2009) ja runsasta luoton markkinointia koskien 53 % (44 % vuonna 2008 ja 60 % vuonna 2009).

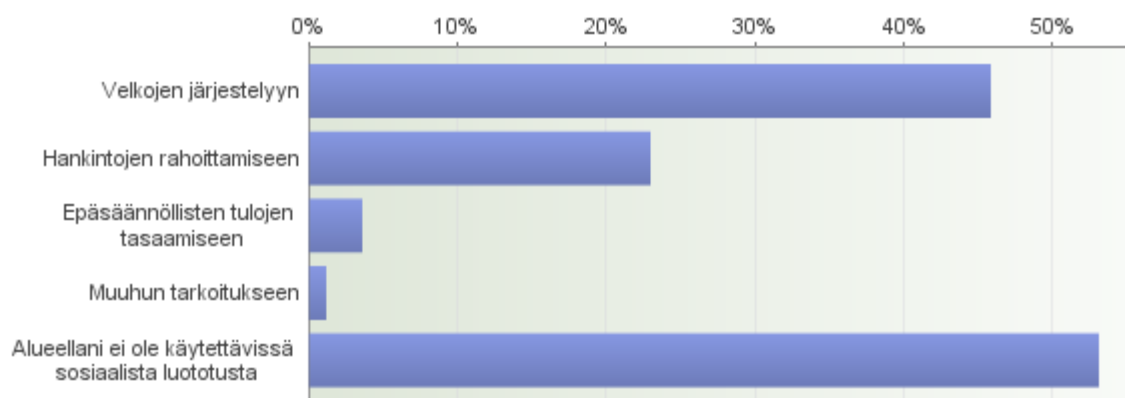
## Kuvio 3. Arvioikaa, miten paljon seuraavat asiat aiheuttavat velkaantumista? Vastaajien määrä 83



### 3.4. Sosiaalisen luototuksen käyttötarkoitukset

Kyselyssä tiedusteltiin, mihin tarkoitukseen vastaajan alueella käytetään sosiaalista luototusta. Kyselyssä annettiin valmiit vastausvaihtoehdot: velkojen järjestelyyn, hankintojen rahoittamiseen, epäsäännöllisten tulojen tasaamiseen, muuhun tarkoitukseen sekä alueellani ei ole käytettävissä sosiaalista luototusta. Vastaaja saattoi valita useamman vaihtoehdon. 53 prosenttia kertoi, että hänen alueellaan ei ole käytettävissä sosiaalista luototusta. Vuoden 2009 kyselyssä vastaava luku oli 58 prosenttia. Kaikista vastaajista noin 46 prosenttia kertoi, että sosiaalista luototusta käytetään velkojen järjestelyyn ja 23 prosenttia, että sosiaalista luototusta käytetään hankintojen rahoittamiseen. Tämä merkitsee sitä, että lähes kaikilla alueilla, joilla sosiaalinen luototus on käytettävissä, sitä käytetään velkojen järjestelyyn. Puolella alueista, joilla on sosiaalista luototusta, sitä käytetään hankintojen rahoittamiseen.

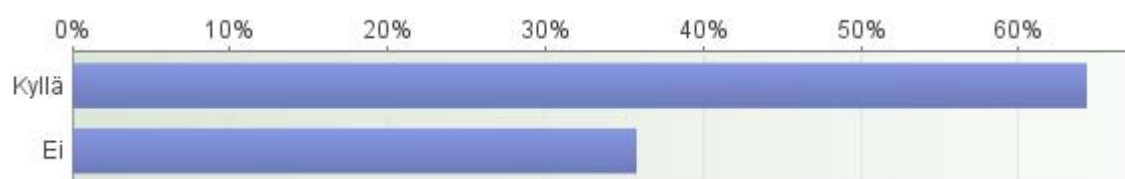
**Kuvio 4. Mihin tarkoitukseen alueellanne käytetään sosiaalista luototusta? Voitte valita useamman vaihtoehdon.** Vastaajien määrä 83



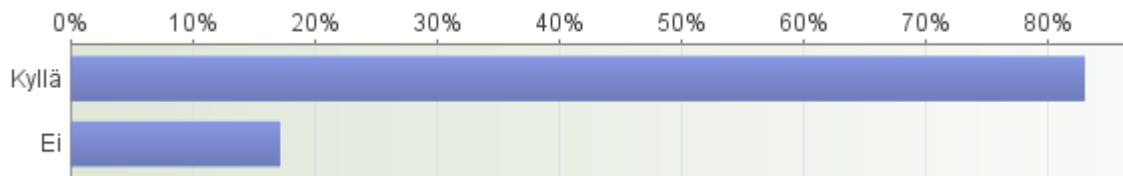
### 3.5 Yhteyden ottaminen velkojaan maksuvaikeustilanteessa

Talous- ja velkaneuvojien arvion mukaan kuluttajat ottavat aktiivisesti yhteyttä velkojaan maksuvaikeustilanteessa saadakseen lisää maksuaikaa. 64 prosenttia vastaajista totesi kuluttajien toimivan näin. Vuonna 2009 vastaava luku oli 72 prosenttia. Neuvojen havaintojen mukaan velkojat myös antavat yleensä lisää aikaa maksamiseen sitä pyydettyä. Näin vastasi 83 prosenttia vastaajista.

**Kuvio 5. Kun kuluttajat joutuvat maksuvaikeuksiin, ottavatko he havaintojenne mukaan yleensä itse yhteyttä velkojaan saadakseen lisää aikaa laskunsa maksamiseen?** Vastaajien määrä 84



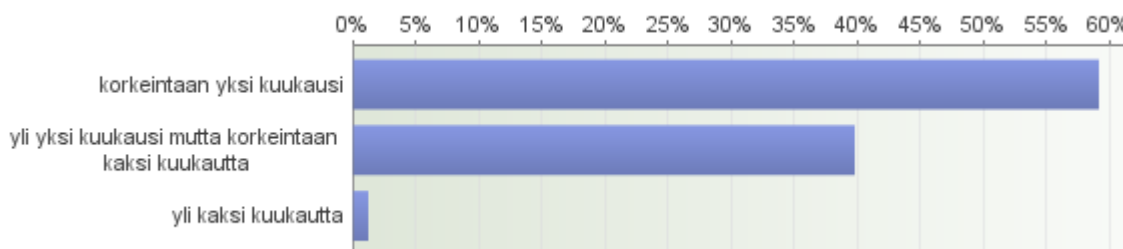
**Kuvio 6. Entä antavatko velkojat havaintojenne mukaan yleensä lisää aikaa laskun maksamiseen sitä pyydettyäessä? Vastaajien määrä 82**



### 3.6 Saldosopimuksen antamisnopeus

Uutena asiana neuvojilta tiedusteltiin tänä vuonna, miten nopeasti perintätoimistot antavat pyydettyäessä velkoja koskevan saldoilmoituksen. Vastaajia pyydettiin valitsemaan keskimääräinen aika kolmesta vaihtoehdosta: korkeintaan yksi kuukausi, yli yksi kuukausi mutta korkeintaan kaksi kuukautta sekä yli kaksi kuukautta. 59 prosenttia vastaajista kertoi, että saldoilmoituksen antamiseen menee korkeintaan yksi kuukausi, 40 prosenttia kertoi saldoilmoituksen antamiseen menevän yli yksi kuukausi mutta korkeintaan kaksi kuukautta ja noin yksi prosentti kertoi siihen menevän yli kaksi kuukautta.

**Kuvio 7. Miten nopeasti perintätoimistot antavat pyydettyäessä velkoja koskevan saldoilmoituksen? Valitse keskimääräinen aika seuraavista vaihtoehdoista. Vastaajien määrä 83**



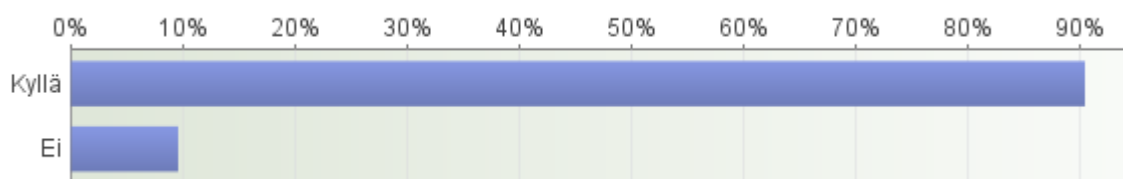
Jatkokysymyksessä todettiin, että joiltakin perintätoimistoilta saldoilmoituksen antaminen kestää usein kohtuuttoman kauan. Vastaajia pyydettiin kertomaan, miltä perintätoimistoilta ja miten pitkiä aikoja ilmoituksen antaminen kestää.

Tähän kysymykseen vastauksen antoi 70 talous- ja velkaneuvojaa. He mainitsivat kaikki Lindorff Oy:n. Vastausten mukaan saldoilmoituksen antaminen kestää heillä yhdestä kuukaudesta kolmeen kuukauteen. Noin kymmenen vastaajaa mainitsi Trafín, jolla saldoilmoituksen antaminen kestää yhdestä kahteen kuukauteen. Lisäksi tuli muutama yksittäinen maininta muista perintätoimistoista.

### 3.7 Puhelinyhteyden saamisen nopeus talous- ja velkaneuvojaan

90 % vastaajista kertoi käsityksensä, että asiakkaat saavat heidän alueellaan puhelinyhteyden neuvojaan riittävän nopeasti.

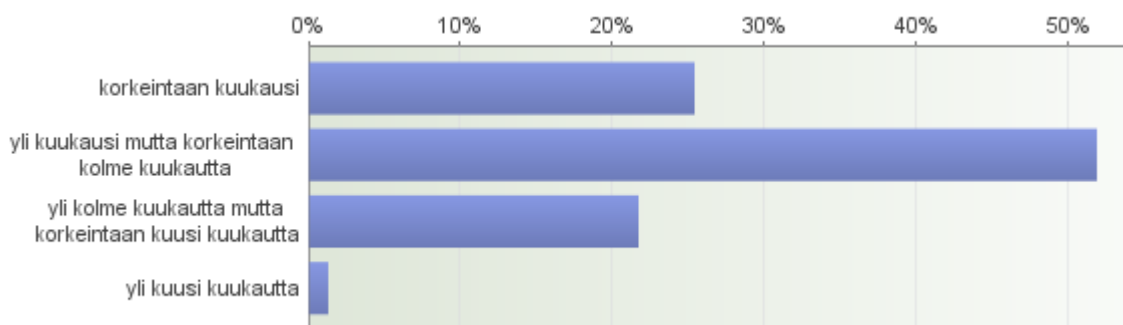
**Kuvio 8. Saavatko asiakkaat alueellanne puhelinyhteyden talous- ja velkaneuvojaan riittävän nopeasti? Vastaajien määrä 84**



### 3.8 Jonotusaika ensimmäiseen neuvontatapaamiseen

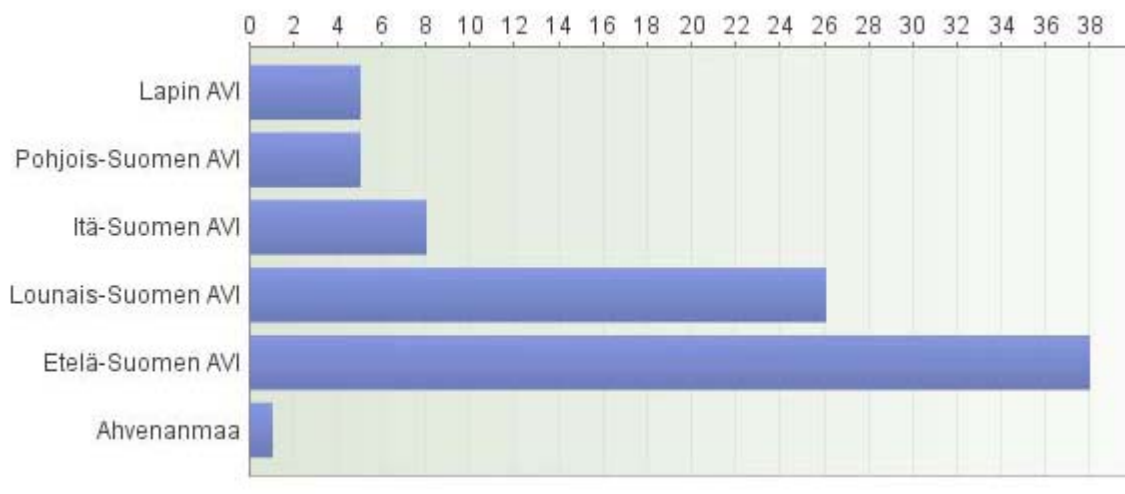
Neuvojilta tiedusteltiin, miten pitkä aika heidän alueellaan pitää jonottaa ensimmäiseen neuvontatapaamiseen. Vastausvaihtoehdot olivat: korkeintaan kuukausi, yli kuukausi, mutta korkeintaan kolme kuukautta, yli kolme kuukautta mutta korkeintaan kuusi kuukautta sekä yli kuusi kuukautta. Lähes kaikilla alueilla neuvontatapaamiseen pääsee alle kuudessa kuukaudessa. Neljänneksellä alueista aikaa menee korkeintaan kuukausi, noin puolella yhdestä kolmeen kuukautta ja noin 22 prosentilla aikaa kuluu kolmesta kuuteen kuukautta.

**Kuvio 9. Entä miten pitkä aika pitää alueellanne jonottaa ensimmäiseen neuvontatapaamiseen? Vastaajien määrä 83**



### 3.9 Talous- ja velkaneuvojien toiminta-alue

**Kuvio 10. Minkä aluehallintoviraston alueella toimitte?** (Kuviossa kyselyyn vastanneiden lukumäärät)  
Vastaajien määrä 83



Länsi- ja Sisä-Suomen aluehallintovirasto puuttuu listasta. Syynä siihen on se, että Lounais-Suomen aluehallintovirasto huolehtii myös Länsi- ja Sisä-Suomen alueesta eli Lounais-Suomen aluehallintovirasto hoitaa koko entisen Länsi-Suomen läänin talous- ja velkaneuvonnan.