

***Så uppfattar gäldenärer och
borgenärer
skuldsaneringsprocessen***

INNEHÅLL

Sammanfattning och slutsatser	7
1 Inledning	11
1.1 Bakgrund och uppdrag	11
1.2 Syfte	11
1.3 Definitioner	11
1.4 Metod och genomförande	11
1.4.1 <i>Kvalitativ utvärdering</i>	11
1.4.2 <i>Kvantitativ utvärdering</i>	12
2 Sammanfattning av den kvalitativa utvärderingen	13
2.1 Gälldenärer	13
2.1.1 <i>Skuldsituationens uppkomst</i>	13
2.1.2 <i>Steg 1</i>	13
2.1.3 <i>Steg 2</i>	13
2.1.4 <i>Steg 3</i>	14
2.1.5 <i>Övrigt</i>	14
2.2 Borgenärer	17
2.2.1 <i>Generell inställning till skuldsanering</i>	17
2.2.2 <i>Steg 1</i>	17
2.2.3 <i>Steg 2</i>	17
2.2.4 <i>Steg 3</i>	18
2.2.5 <i>Helhetsbild av skuldsaneringsprocessen</i>	18
3 Gälldenärers uppfattning av skuldsaneringsprocessen – resultat från den kvantitativa delen av utvärderingen	23
3.1 Inledning	23
3.2 Generell inställning till skuldsaneringsprocessen	23
3.3 Förtroende och nöjdhet	23
3.4 Gälldenärernas uppfattning om de tre stegen i processen	25
3.4.1 <i>Steg 1</i>	25
3.4.2 <i>Steg 2</i>	27
3.4.3 <i>Steg 3</i>	30
3.5 Jämförelser av inställningen till de olika stegen	30
3.6 Övriga frågor	30
3.7 Skillnader inom olika gälldenärsgupper	32
4 Borgenärers uppfattning av skuldsaneringsprocessen – resultat från den kvantitativa delen av utvärderingen	35
4.1 Inledning	35
4.2 Generell inställning till skuldsaneringsprocessen	35
4.3 Borgenärernas uppfattning av de tre stegen i processen	37
4.3.1 <i>Steg 1</i>	37
4.3.2 <i>Steg 2</i>	38

4.3.3	<i>Steg 3</i>	41
4.4	Skillnader i uppfattning mellan olika borgenärer	42

Bilagor

1	Metodavsnitt - kvalitativ utvärdering
2	Frågeformulär - djupintervjuer
3	Introduktionsbrev till gäldenärer - djupintervjuer
4	Teknisk Rapport - kvantitativ utvärdering
5	Tabeller

Sammanfattning och slutsatser

Lagen om skuldsanering trädde i kraft i juli år 1994. Denna rikstäckande utvärdering av hur gäldenärer och borgenärer uppfattar skuldsaneringsprocessen är den första i sitt slag. Utvärderingen består av en kvalitativ och kvantitativ del. Den kvalitativa delen består av djupintervjuer med gäldenärer och borgenärer. Den kvantitativa delen består av telefonintervjuer med gäldenärer och borgenärer. Utvärderingen fokuserar på KFM:s del i skuldsaneringsprocessen (steg 2), men redogör även för bedömningen av budget- och skuldrådgivare och tingsrätt (steg 1 och 3).

Uppnås lagens syfte?

Sammantaget visar utvärderingen att både gäldenärerna och borgenärerna har en relativt positiv syn på skuldsaneringsprocessen. De har helt naturligt olika krav och förväntningar på processen, vilket också avspeglar sig i deras svar.

Gäldenärerna anser i hög utsträckning att det rehabiliterande syftet med skuldsaneringslagen uppnås. En klar majoritet uppger att de har ändrat sitt ekonomiska beteende. Deras psykiska välmående och sociala situation har förbättrats sen de ansökte om skuldsanering. Borgenärerna anser att skuldsanering har en viss rehabiliterande effekt, men inte i lika hög grad som gäldenärerna. Borgenärerna tycker inte heller att lagen når målet att vara borgenärgynnande. Grundinställningen till skuldsanering är positiv, däremot anser man att det finns praktiska problem som borde kunna åtgärdas och på så sätt verka gynnsamt för borgenären. Vad gäller det rehabiliterande syftet för gäldenärerna upplever framförallt de större borgenärerna att många gäldenärer återkommer med nya skulder under eller efter avslutad skuldsanering. Det är dock en majoritet som menar att skuldsanering faktiskt har en positiv effekt på gäldenärens ekonomiska beteende.

Hur uppfattas handläggningen i de olika stegen?

En av de största skillnaderna vi kan se mellan gäldenärernas och borgenärernas uppfattning av processen handlar om handläggningen hos budget- och skuldrådgivningen respektive handläggningen på KFM. Gäldenärerna är mer negativa till KFM och mer positiva till handläggningen hos budget- och skuldrådgivningen. För borgenärerna gäller motsatt förhållande. De förklaringar som gäldenärerna ger till att de är mer negativa till handläggningen på KFM är att de inte upplever att handläggaren står på gäldenärens sida på samma sätt som budget- och skuldrådgivaren. Budget- och skuldrådgivaren tar sig an och engagerar sig i gäldenärens situation (både personligt och praktiskt) och ser ofta till mer än den ekonomiska sidan av saken. Handläggaren på KFM upplevs ha hög kompetens men är generellt sett något mer opersonlig. Borgenärerna å sin sida upplever det som positivt att KFM är mer neutrala i relationen gäldenär-borgenär. Borgenärerna upplever också att kompetensen är högre och mer jämn hos KFM:s handläggare än hos budget- och skuldrådgivarna. Steg 2 upplevs som mer effektivt än steg 1.

Slutsatser

Gäldenärer

Viktigt att förmedla ett avslagsbeslut på ett bra sätt

➡ Undersökningen visar att personer som fått avslag på sin ansökan är betydligt mer negativa till både budget- och skuldrådgivningen och KFM än de som fått sin ansökan beviljad. Detta kan tyckas naturligt då beslutets innehåll troligtvis färgar en stor del av upplevelsen. Vi tror

dock att upplevelsen också kan bero på hur beslutet har förmedlats. Det finns därför ett behov av uppföljning av ett avslagsbeslut, t ex genom att handläggaren på KFM tar kontakt med gäldenären muntligen. Handläggaren kan då förklara vad beslutet grundar sig på och vad det innebär. Genom ett samtal får gäldenären också chans att ställa frågor och eventuellt få uppslag på lösningar för att komma tillrätta med sin situation. Det kan också finnas anledning att se över hur innehållet i det skriftliga avslagsbeslutet förmedlas. Är det anpassat efter gäldenärens förmåga att ta till sig informationen? *Vi ser ett behov av att både den muntliga och skriftliga formen för avslagsbeslut ses över.*

Kontaktperson under betalplanen



När gäldenären blivit beviljad skuldsanering tar kontakten med handläggaren ofta slut och gäldenären får klara sig på egen hand. I utvärderingen har det framkommit att det råder en viss osäkerhet vart gäldenären kan vända sig vid eventuella problem eller förändringar i livssituationen under betalplanen. Det finns ett tydligt behov av stöd även under betalplanen i form av en kontaktperson på KFM eller hos budget- och skuldrådgivningen som det känns naturligt att ringa till i sådana lägen. *KFM bör utreda om det är möjligt att tillhandahålla en kontaktperson till de personer som får beslut om skuldsanering.*

Tydligare information



Informationen får generellt sett goda omdömen. Däremot finns ett behov av tydligare information om vilka villkor som gäller framförallt under betalplansperioden. Information som hänvisar till individuella bedömningar skapar oro och osäkerhet hos gäldenären. Hur stor får förändringen av inkomst vara utan att detta bör anmälas och vem man ska kontakta i sådana fall är exempel på frågor som det råder förvirring kring. *Hur kan vi göra informationen tydligare? Kan en kontaktperson på KFM lösa detta problem?*

Utökad stödfunktion för KFM



Personer som har haft hjälp av en budget- och skuldrådgivare i steg 1 har i mindre utsträckning än övriga har sökt stöd under betalperioden. Detta tyder på att budget- och skuldrådgivarens stöd i steg 1 spelar en viktig roll under hela skuldsaneringsprocessen. Skuldsaneringsutredningen¹ har emellertid i sina förslag lagt fram att budget- och skuldrådgivarens roll ska förändras. Lagkravet på steg 1 föreslås tas bort, och budget- och skuldrådgivningen ska enbart ha en stödjande roll. I nuläget råder dock osäkerhet kring hur detta förfarande kommer att utformas i framtiden. Kan/kommer kommunerna att erbjuda samma standard på rådgivningen då lagkravet tas bort? Kommer gäldenärer som vill söka skuldsanering gå till budget- och skuldrådgivningen först eller kommer en stor del gå direkt till KFM? *Hur kommer skuldsaneringsutredningens förslag påverka behovet av stöd från KFM? Kommer kraven på KFM:s handläggare att förändras? Hur hanterar vi i så fall en sådan förändring?*

Rehabilitering



Målet om rehabilitering är en viktig del av skuldsaneringen. Det finns olika siffror på hur vanligt det är att en sökande återkommer med nya skulder under eller efter en skuldsanering. Resultatet från vår undersökning visar att knappt 10 procent av gäldenärerna själva uppger att de fått nya skulder sedan de ansökt om skuldsanering. De som fått avslag uppger i högre utsträckning att de har fått nya skulder. En uppsats från Handelshögskolan i Göteborg pekar på att ca 30 procent återkommer med nya skulder under betalplanen, medan två större inkassobolag gör gällande att ca 40-45 procent återkommer med nya skulder. I vår egen kvantitativa utvärdering uppger 20 procent av borgenärerna att gäldenärerna ofta återkommer

¹ Skuldsaneringsutredningen (JU 2002:15)

med nya skulder. Bilden är således något splittrad. För att få kunskap om i vilken utsträckning lagen uppfyller sitt rehabiliterande syfte är ytterligare utredning nödvändig. Vidare är det väsentligt att utreda vad det är för sorts skulder som gäldenären får, vilka grupper av människor det gäller samt vad det är som gör att man återigen hamnar i skuldfällan. På så sätt kan vi arbeta med att förebygga ny skuldsättning.

Borgenärer



Efterbevakning av fordran

Ett av skuldsaneringslagens tre syften är att den ska vara gynnande för borgenären. Det vill säga, borgenären ska få tillbaka så stor del av sin fordran som möjligt. Borgenärerna anser dock inte att lagen uppfyller detta syfte. Det handlar delvis om efterbevakningen av gäldenärens ekonomi under betalplansperioden. Det är få borgenärer som har tidsmässiga och ekonomiska resurser att sköta efterbevakningen. Borgenärerna efterlyser därför att efterbevakningen borde vara samordnad på något sätt. *Hur ser vi själva på detta problem? Är en samordning något som KFM kan eller bör ta ansvar för?*



Gäldenärens upplysningsskyldighet vid förändrade ekonomiska förhållanden

Ett annat sätt att uppfylla syftet att lagen ska vara gynnande för borgenären, och samtidigt komma runt problemet med efterbevakning, är att införa en upplysningsskyldighet för gäldenären om inkomsten höjs avsevärt under betalplansperioden. En sådan modell finns sedan ett år tillbaka i Finland. *En sådan upplysningsskyldighet bör utredas även för svenska förhållanden.*



Överskott efter hävt löneutmättningsbeslut

Om gäldenären är föremål för löneutmätning när beslut om inledande av skuldsanering fattas bör det ligga på gäldenärens ansvar att spara det överskott som uppkommer under tiden fram till beslut om skuldsanering meddelas. Vid första inbetalningen på betalplanen ska de pengar som ackumulerats under handläggningstiden komma borgenärerna tillgodo. I dagsläget råder olika praxis i landet för hur detta skall hanteras. *Hur ställer vi oss till denna synpunkt? KFM bör komma fram till ett gemensamt ställningstagande om hur vi ska hantera frågan.*



Olika storlek på buffert

Det råder olika praxis för hur stor bufferten ska vara under betalplansperioden. Detta upplevs i vissa fall som stötande och godtyckligt av borgenärerna. *KFM bör komma fram till ett gemensamt förfarande för hur bufferten ska räknas ut och på vilka grunder ett sådant beslut tas.*



Bättre information om skuldsanering till mindre borgenärer

Borgenärer som sällan förekommer i skuldsaneringsärenden har dålig kunskap om vad skuldsanering innebär. *Vi ser därför ett behov av att förbättra informationen till denna grupp. Exempel på detta kan vara att skicka med ett borgenärsinriktat informationsblad om skuldsanering i förslaget till skuldsanering.*



Borgenärernas ansvar för kreditbedömningar

Många borgenärer gör inte särskilda kreditbedömningar på personer som genomgår en skuldsanering eller just har avslutat en sådan. Detta ger effekter på både det rehabiliterande och gynnande syftet med lagen. Om gäldenären tillåts skuldsätta sig igen, kan inte det rehabiliterande syftet med lagen sägas uppnås. Det blir då inte heller gynnande för borgenären

att gå med på skuldsanering om gäldenären skuldsätter sig igen och inte kan betala (eller betalar på nya skulden istället för på betalplanen). *Borgenärerna bör uppmärksammas på sitt eget ansvar för att syftena uppnås och därmed göra mer noggranna kreditbedömningar.*



Förtydligande av oklara begrepp

Borgenärerna uppger att det finns begrepp i lagen om skuldsanering som upplevs som otydliga. Detta gäller exempelvis ”avsevärd skillnad” och ”överskådlig framtid”. Vissa upplever det som ett problem att det inte definieras vad begreppen faktiskt innebär i realiteten. Man upplever också att begreppen tolkas till borgenärens nackdel. *Hur ser vi själva på dessa begrepp? Tolkar vi dem enhetligt över landet?*



Småbelopp bör betalas ut som en engångssumma

Borgenärerna uppger att det skulle vara bättre om småbelopp betalas ut i en engångssumma istället för som nu i mindre delar. *Skuldsaneringsutredningen har lagt detta som förslag och vi avvaktar därför effekterna av detta.*

1 Inledning

1.1 Bakgrund och uppdrag

Skuldsaneringslagen trädde i kraft i juli 1994. Ett antal utredningar har genomförts för att utvärdera lagen ur främst administrativa och juridiska perspektiv.² Det har däremot inte gjorts någon riksomfattande utvärdering utifrån brukarperspektivet, det vill säga utifrån gäldenärernas och borgenärernas synvinkel.

Controller- och utvärderingsenheten fick därför i uppdrag att genomföra en sk brukarutvärdering. Projektansvariga för utvärderingen har varit Jenny Oltner (EX/C) och Ida Berg (projektanställd). Tillsammans med förvaltningsgruppen skuldsanering³ har form och innehåll för utvärderingen arbetats fram. Synpunkter har även inhämtats från en referensgrupp bestående av representanter från skuldsaneringsenheterna på KFM⁴.

1.2 Syfte

Syftet med utvärderingen är att ta reda på hur processen upplevs utifrån ett gäldenärs- och borgenärsperspektiv. Denna kunskap kan i sin tur utgöra underlag för hur skuldsaneringsprocessen kan förbättras.

1.3 Definitioner

Med *kvalitativ utvärdering* menas de djupintervjuer som genomfördes som ett första steg i projektet. Djupintervjuerna med borgenärerna och gäldenärerna tog i genomsnitt en timme och genomfördes som personlig intervju eller per telefon.

Med *kvantitativ utvärdering* menas de telefonintervjuer som utfördes av konsultföretaget TNS Gallup efter att den kvalitativa delen av utvärderingen var genomförd. Frågorna i de korta telefonintervjuerna baserades på resultaten från djupintervjuerna och tog i genomsnitt tio minuter.

1.4 Metod och genomförande

1.4.1 Kvalitativ utvärdering

Gäldenärer

Undersökningen riktade sig till gäldenärer som någon gång ansökt om skuldsanering på kronofogdemyndigheten. Urvalet delades in i följande kategorier:

- Gäldenärer som fått skuldsaneringen ännu inte avslutat den.
- Gäldenärer som fått avslag på sin ansökan.
- Gäldenärer som avslutat skuldsaneringen.

Syftet med de olika kategorierna var att få reda på om det finns ett samband mellan vilket beslut man fått och upplevelsen av skuldsaneringsprocessen. Urvalet anpassades också för att

² Exempel på utredningar som gjorts är bl a Skuldsaneringsutredningen (JU 2002:15) samt RSV Rapport 2002:5.

³ Gabriella Södergård (EX/R), Bertil Pettersson (EX/S) och Charlotte Carrborg (EX/U), Jenny Oltner (EX/C).

⁴ Anders Andersson (KFM Stockholm), Eva Månsson (KFM Härnösand), Johanna Nygård Esbo (KFM Göteborg).

representera olika bakgrundsvariabler såsom kön, ålder, sysselsättning, ort, skuldstorlek och betalningsprocent.

Totalt antal intervjuer uppgick till 44 stycken. De personliga intervjuerna genomfördes i Gävle, Malmö och Karlstad.

Borgenärer

Undersökningen riktade sig till borgenärer som har varit part i en skuldsaneringsutredning. 18 intervjuer genomfördes i form av personlig intervju och telefonintervju.

Se kapitel 2 och bilaga 1 för utförligare beskrivning av tillvägagångssättet för de kvalitativa intervjuerna.

1.4.2 Kvantitativ utvärdering

De kvalitativa intervjuerna har som tidigare nämnts utgjort underlag för de frågeformulär som sedan använts i den kvantitativa delen. Konsultföretaget TNS Gallup har, under perioden 18 maj till 14 juni, genomfört 1 077 intervjuer med gäldenärer och 200 intervjuer med borgenärer.

Undersökningen har genomförts i följande kategorier:

Gäldenärer: I kategorin ingår gäldenärer som ansökt om skuldsanering hos kronofogdemyndigheten under perioden 1997-2004. Urvalet har tagits fram av Skatteverket och levererats till TNS Gallup fördelat på samma kategorier som i den kvalitativa delen av utvärderingen. Urvalet till undersökningen har därefter dragits slumpvis inom dessa kategorier och i proportion till omfattningen av respektive kategori i urvalet.

Borgenärer: I kategorin ingår borgenärer som har erfarenhet av minst 5 skuldsaneringsprocesser. Urvalet har tagit fram av Skatteverket och levererats till TNS Gallup.

I telefonintervjuerna har gäldenärerna och borgenärerna fått ta ställning till positivt formulerade påståenden på en skala från 1-10. I analysen av resultatet har vi räknat betyg 7-10 som ”instämmer i påståendet” och 0-3 som ”instämmer inte i påståendet”. Betygen 4-6 redovisas inte i diagrammen (men finns i tabellbilagorna) och siffrorna uppgår därför inte till 100 procent.

Se bilaga 4 för utförligare beskrivning av tillvägagångssättet för de kvantitativa intervjuerna.

2 Sammanfattning av den kvalitativa utvärderingen

2.1 Gäldenärer

44 djupintervjuer med gäldenärer som någon gång ansökt om skuldsanering har utgjort basen för den kvalitativa delen av utvärderingen. Intervjuerna har genomförts som personlig intervju eller per telefon och tagit ca en timme. De personliga intervjuerna gjordes i Malmö, Karlstad och Gävle.

2.1.1 *Skuldsituationens uppkomst*

Vad gäller skuldernas uppkomst uppges ”konkurs med firma”, ”misslyckade husköp”, ”gick i borgen”, och ”blev lurad” som de vanligaste orsakerna, ofta i kombination med arbetslöshet, skilsmässa eller sjukdom. En del säger att skulderna uppkommit på grund av slarv och okunskap.

De flesta uppger att de har kommit i kontakt med skuldsanering genom media. Man har också hört talas om skuldsanering genom bekanta eller blivit rekommenderade att söka av någon fordringsägare, KFM eller någon på socialkontoret eller kommunen.

2.1.2 *Steg 1*

Gäldenärerna är genomgående mycket positiva till budget- och skuldrådgivningen och det är främst bemötandet och stödet som omnämns i positiva termer. Budget- och skuldrådgivaren beskrivs ofta som ”mänsklig”, ”peppande”, ”på min sida”, ”någon som man inte skulle klarat sig utan”. Stödet kan delas in i ”psykiskt” och ”praktiskt” stöd, där en del uppger att de behövt det ena men inte det andra. Gäldenärernas helhetsbild av steg 1 är mycket positiv.

2.1.3 *Steg 2*

Synpunkterna kring steg 2 är varierande men övervägande positiva. ”Kompetent”, ”lätt att prata med” och ”mänsklig” är omdömen som ges om handläggaren på KFM. I jämförelse med budget- och skuldrådgivaren upplevs handläggaren på KFM generellt sett som mindre personliga och mer neutrala. Vissa gäldenärer uppger att de känt sig ifrågasatta och misstrodda, vilket upplevts som jobbigt.

De flesta känner inte att de haft någon större delaktighet i handläggningen på KFM. I vissa fall har man kunnat påverka betalplanen exempelvis genom att påvisa särskilda läkarkostnader. Brist på delaktighet ses dock inte som något negativt, snarare tvärtom, ”skönt att handläggaren tog hand om allt”.

Tillgängligheten till KFM:s handläggare har varit bra, har man lämnat meddelande har handläggaren ringt upp. De flesta säger att handläggningen på KFM har gått ganska snabbt och att man var inställd på att vänta längre. Vissa upplever dock väntan på beslut som jobbig och oroande.

Nästintill alla har fått information om hur skuldsanering går till och fått processen förklarad för sig, något de flesta redan har med sig från steg 1. De flesta uppger att de har fått information om att man ska anmäla ändrade inkomstförhållanden under betalperioden. Däremot är många osäkra på hur stor förändringen ska vara och vem man ska vända sig till i sådana fall. Ett fåtal upplever den skriftliga informationen som svårförståelig.

2.1.4 Steg 3

Åsikterna kring steg 3 är varierande men de flesta har en ganska neutral bild. Man är oförberedd på hur förhandlingen går till och en del upplever det som obehagligt. Många säger dock att de är ”starka i sig själva” och ”klarar av det mesta”. De som har haft budget- och skuldrådgivaren eller handläggaren på KFM med under förhandlingen har upplevt detta som ett mycket positivt stöd. Denne vet hur man ska bete sig, vilka frågor man ska ställa och svara på et c. Många tycker att väntan på att ärendet ska tas upp i tingsrätten har varit lång. Däremot har det gått snabbt att få beslutet. Att det finns en tredje instans upplevs som viktigt för rättssäkerheten.

2.1.5 Övrigt

Alla som fått skuldsanering och är i betalperioden tror att de kommer att klara av betalplanen. Fem år känns som en rimlig tid. Många känner dock oro och stress för att de ska bli sjuka eller arbetslösa under perioden och vet inte hur de ska gå tillväga i sådana fall. Man är rädd för att göra fel. Många uppger att de skulle vilja ha någon att prata med innan och under perioden för skuldsanering, någon att ringa till om man undrar något.

En stor andel av dem som ”blivit lurade” eller inte orsakat skulderna själva gör en skillnad på ”vi” och ”de som slarvat” och vill ha annorlunda villkor under betalplansperioden. De ser sig heller inte som ”rehabiliterade” efteråt, eftersom de inte anser att det är deras ekonomiska beteende som orsakat skulderna.

Nästan ingen av dem som fått skuldsanering säger sig ha fått nya skulder sedan skuldsaneringen inleddes. Av dem som fått avslag uppger en relativt stor andel att de fått nya skulder.

Många säger att de aldrig mer köper på kredit eller avbetalning. De aktar sig och blir nitiska med pengar, har svårt att lita på folk, ”man har lärt sig en läxa”. Det är viktigt att ”göra rätt för sig”, att ”dö skuldfri”. Många har upplevt det som väldigt jobbigt att få brev från borgenärer eftersom breven ofta upplevs som hotfulla och otrevliga. Av dem som fått avslag på sin ansökan om skuldsanering säger vissa att man ändrat sitt ekonomiska beteende, speciellt om man fått uppmuntran om att söka igen, andra inte.

De flesta pratar endast om skuldsaneringen med familjen och mycket nära vänner. En del säger att man skäms för att man inte kan klara av sin ekonomiska situation själv. Att vara överskuldssatt är jobbigt både psykiskt och fysiskt, man blir orolig och stressad.

Ett fåtal av de intervjuade hade fått skuldsanering men sedan avbrutit den innan femårsperioden var till ända. Orsaker till att skuldsaneringen hade avbrutits har exempelvis varit höjd inkomst och att gäldenären inte informerat om detta (inte fått information om att detta skulle göras), allmän orkeslöshet/hopplöshet, andra saker har inträffat i privatlivet som orsakat psykisk belastning, sjukdom, arbetslöshet eller ökade kostnader. Många säger sig ha en känsla av uppgivenhet och helt enkelt inte orkat kontakta KFM. Personer som avbrutit verkar inte ha haft någon personlig kontakt med handläggaren på KFM eller budget- och skuldrådgivaren, det har inte känts naturligt att ringa upp. Alla trodde dock att de skulle klara av betalplanen när de fick den.

Utdrag ur intervjuer med gäldenärer

Bemötandet var underbart - hon var enkel, rakt på sak, förstående.

Det bästa var hennes kunskap. Man är så dåligt insatt i sånt här. Hon berättade hur allt skulle gå till.

Har alltid satt mig själv i sista hand. Levde ihop med en man som var missbrukare-och jag har varit arbetslös i tio år.

Om uppkomsten av skuld-situationen och steg 1

Det bästa var att hon skrev alla breven, vi skrev under allt och läste igenom. Det hade varit svårt att göra detta själv, man ska använda ett speciellt myndighetspråk att uttrycka sig på.

B&S-rådgivaren var väldigt bra att prata med. Man skäms ju lite när man går dit, men det gick bra.

Jag tycker att B&S-rådgivaren är bra att prata med, jag har fått råd och förståelse för vad jag har gått igenom.

Man kunde ringa till handläggaren på KFM när som helst.

De (KFM) visste vad de gjorde. De visade att de gjorde allt de kunde för att ordna upp min situation.

Avslaget från KFM kom per brev efter ngn månad - inget roligt alls.

Bemötandet var bra. Inte samma typ av människa som den "vanliga" kronofogden.

Steg 2 & 3

Det sämsta är att de (KFM) ser ner på en, atmosfären får en att känna sig illa till mods. De kan vara mindre opersonliga och inte ifrågasätta allting man säger.

Fick all info jag behövde från KFM. Men jag är en sån person som söker all info på egen hand tills jag får den - ger inte upp om det tar emot. Detta har underlättat för mig. Man måste lägga ner lite arbete själv också.

Jag upplevde förhandlingen i tingsrätten positivt, det var inga svåra frågor utan det var mer av ett konstaterande. Inga av fordrägarna var närvarande.

Utdrag ur intervjuer med Gälldenärer

Jag klarade bara av betalplanen ett halvår- sen blev det för svårt att klara sig -jag hade för höga ambitioner. Jag var tvungen att fiffla mig fram och låna för att kunna betala, tillslut så orkade jag inte.

Tack vare handläggaren på KFM kan jag se framåt igen, han har varit ett fantastiskt stöd!

Det bästa är att slippa kravbrev, jag väntar fortfarande på att de ska dimpa ner.

Tur att jag har en dator!! Jag har ca 25 st betalningar varje månad att göra via internet. Oregelbundenheten i betalningarna är jobbig, ibland betalar man mycket mer än andra månader, maken och jag har olika periodicitet i betalningarna, Rörigt!

Familjen är ett otroligt stöd under den här tiden, ifall inte äktenskapet varit så starkt så hade det inte gått.

Jag har inte fått något stöd alls. Jag hade behövt någon som kunde visa hur man formulerar sig i brev t ex med juridiskt språk, själv så skriver man ju bara som en lekman och alla svar man får är väldigt juridiska. Jag känner mig väldigt utsatt, och börjar ta åt mig som person - alla bara kör över en, myndigheter bara jagar en - det finns inga rättigheter - bara skyldigheter.

Man sköter sig mer nu efter att man fått skuldsanering, tar aldrig mer lån. Gynnande för borgenären tror jag inte att det är. Men de har fräcka påminnelse brev-hotfulla Det blir aldrig mer att låna eller använda kontokort, man är rädd.

Pratar inte med omgivningen om skuldsanering. Inget man sitter och skryter om direkt.

Budget- och skuldrådgivaren är viktig för att den hjälp man får där kan man inte klara sig utan, men egentligen skulle det nog räcka med KFM eftersom det tar sådan tid att först gå i steg 1.

Övriga kommentarer:

Efter jag fick avslag har jag slutat jobba, det känns meningslöst och jag är ledsen hela tiden.

Tack vare skuldsaneringen har mitt liv startat igen!

Betalplanen är för lång, speciellt när man är gammal. Det borde vara en skillnad på hur gammal man är - bli kortare period då.

2.2 Borgenärer

18 djupintervjuer med borgenärer som någon gång ansökt om skuldsanering har utgjort basen för den kvalitativa delen av utvärderingen. Intervjuerna har genomförts som personlig intervju eller per telefon och tagit ca en timme.

2.2.1 *Generell inställning*

Borgenärerna har generellt sett en ganska positiv inställning till skuldsanering. Många säger att ”det är bra att möjligheten finns för dem som behöver det”. Man anser dock att lagen till viss del har urholkats och att det har blivit sämre. ”Det har blivit lättare och lättare att få skuldsanering” och ”KFM släpper igenom för många”, är vanliga kommentarer.

2.2.2 *Steg 1*

Den samlade bilden av steg 1 är ganska negativ. ”Onödigt” är ett av omdömena som ges. Många säger rutinmässigt nej till en uppgörelse i detta steg. I de fall man accepterar kan gäldenären erbjuda något extra, t ex längre betalperiod än fem år eller en hög betalningsprocent.

Borgenärerna har haft mest synpunkter kring budget- och skuldrådgivarens neutralitet och att kvaliteten på det arbete som görs i steg 1 inte uppnår en tillräcklig standard och underbyggs av lagar på samma sätt som i steg 2.

Det finns även positiva synpunkter på steg 1. Några tycker att det är bra att en överenskommelse i steg 1 bygger just på frivillighet och kan ge mer flexibla lösningar än i steg 2. En del uppger också att de får mer pengar tillbaka vid uppgörelser i detta steg. Det ger även gäldenären möjlighet att söka skuldsanering igen, ifall han/hon skulle misslyckas. Mindre borgenärer uppger att oftare att de accepterar redan i steg 1 än större borgenärer.

2.2.3 *Steg 2*

Generellt sett så har borgenärerna en positiv bild av steg 2. Kontakten med KFM fungerar bra och man har förtroende för KFM:s sätt att arbeta.

De flesta tycker att sakkunskapen hos KFM:s handläggare är god och att kvaliteten på utredningarna är hög. KFM:s utredningar ger en grundlig och uttömmande bild avseende gäldenärens förhållanden, vilket i regel gör förslagen rimliga. I steg 2 får man en grundlig och överskådlig uppfattning om gäldenären. Hög kompetens skapar förtroende för KFM. Totalt sett upplever de flesta att steg 2 är effektivt.

Borgenärerna upplever att förbehållsbeloppen är olika ut i olika regioner och tycks öka generellt. Många borgenärer upplever att förbehållsbeloppet inte är anpassat efter gäldenärens faktiska kostnader. Fler kostnader ”pressas” in i förbehållsbeloppet. Många av borgenärerna ifrågasätter att alla gäldenärer är i behov av sjukvård och har resekostnader till och från arbete o s v. Man vill att gäldenären utreds grundligare. Några efterfrågar intyg som styrker gäldenärens förhållanden, t ex läkarintyg och värdebevis på bostad.

Även buffertens storlek är olika beroende på vilken KFM som handlägger ärendet. Detta upplevs som godtyckligt och borgenärerna efterlyser en större enhetlighet.

2.2.4 *Steg 3*

Den allmänna uppfattningen hos borgenärerna är att det är viktigt att det finns en möjlighet att få ärendet prövat i en högre instans. Att ett ärende prövas i domstol ger mer tyngd åt beslutet. Vissa säger att de är medvetna om att gäldenären många gånger upplever det som besvärligt att ärendet avgörs i domstol, men menar att det är nödvändigt att kunna få en sådan prövning. Det ska inte vara enkelt att få skuldsanering. Ju fler instanser ett beslut prövas i, desto mer välgrundat är beslutet.

Många upplever dock att tingsrätten inte prioriterar skuldsaneringsärenden och att tingsrättens beslut oftast följer KFM:s linje. Tidsmässigt tycker man inte att steg 3 är effektivt, det är ibland lång väntetid innan ett ärende tas upp i tingsrätt.

De flesta borgenärer deltar inte i förhandlingen, vilket beror på den tid och de kostnader det innebär. Det fåtal som ibland närvarar upplever att man på så sätt har större möjlighet att påverka beslutet. Nästan alla uppger att de skriftligen motiverar varför man inte accepterar en skuldsanering.

I intervjuerna framkom olika anledningar till att borgenären väljer att inte acceptera förslag i steg 2:

- Nya uppgifter om gäldenären har framkommit.
- Misstanke om att gäldenären har dolda tillgångar.
- Nollbeslut eller en ofördelaktig utformning av betalplanen.
- Gäldenären har en brottsrelaterad skuld.
- Gäldenären anses vara för ung.

Vissa uppger att de vet ungefär vad tingsrätten brukar beakta och i vilka fall det därmed är värt att motsätta sig frivillig skuldsanering. Andra vill att ärendet ska avgöras i tingsrätt när man principiellt tycker att beslutet i steg 2 är fel, inte för att man tror att beslutet kommer att ändras.

Omprövning eller försök till upphävning av ett beslut begärs ifall tips inkommit om att gäldenären har fått förändrad inkomst. En del borgenärer gör stickprovskontroller rörande gäldenärernas ekonomi, särskilt de som har nollbeslut. De flesta inväntar att någon annan borgenär ska begära omprövning.

2.2.5 *Helhetsbild av skuldsaneringsprocessen*

Mindre borgenärer tycks ha sämre kunskap om skuldsaneringsprocessen än större. Mindre borgenärer har sämre kunskap om hur processen fungerar samt om vilka rättigheter och skyldigheter som ligger på gäldenären respektive borgenären. Man efterfrågar mer information. Små borgenärer har också uppfattningen att inkassobyråer och banker gynnas i skuldsaneringsprocessen då de har större resurser, bättre kontakt med KFM och större kunskap om vad skuldsanering innebär.

Att ärendet prövas flera gånger upplevs som både positivt och negativt. Medan många tycker att processen innehåller för många steg, ”många upprepningar vilket tidsmässigt är ineffektivt”, tycker andra att ”ju fler gånger ett ärende prövas desto mer tyngd får beslutet”. En synpunkt som framförts är att steg 1 bör stanna vid att vara ett förberedande moment, dvs att steg 1 finns kvar för gäldenären, men att resultatet inte skickas till fordringsägarna.

Majoriteten av borgenärerna menar att skuldsanering inte är gynnsamt för borgenären. Kriterier som uppges för att det målet ska nås är:

- Längre betalplansperiod.
- Inga nollbeslut.
- Kapitalskulden betalas tillbaka.
- KFM ansvarar för att efterbevaka gäldenärens inkomst och meddela borgenären om så behövs.
- Att småbelopp betalas ut i en engångssumma.
- Högre krav på gäldenären generellt, bl a att mer ansvar som idag vilar på borgenären flyttas över till gäldenären (ex upplysningsskyldighet av förändrad inkomst).
- Att gäldenären betalar överskott efter hävt löneutmättningsbeslut när betalplanen sätter igång.
- Att gäldenären får hjälp med att göra sina inbetalningar under betalplanen.

Målet om rehabilitering för gäldenären finns det delade meningar om. Många säger att flera av gäldenärerna kommer tillbaka med nya skulder under och efter skuldsaneringen. Andra menar att målet uppfylls. Att skuldsanering skulle ha en preventiv inverkan på samhället finns det ingen uppfattning om.

Utdrag ur intervjuer med borgenärer

Budget- och skuldrådgivarna är inte så bra. Ofta får de inte med alla skulder, utredningarna bristfälliga - det är ofta standardtext, saknas bakgrund till skuldsättning, inget personligt från gäldenären så att man ser att även de är engagerade och på gäldenärens sida - det påverkar oss negativt.

Vi tycker att det är bra att skuldsanering finns - även om vi inte får pengar. Ibland säger vi t o m att låntagare ska gå till b&srådgivare - det finns människor som har haft sån otur, det måste finnas möjlighet att komma ur det.

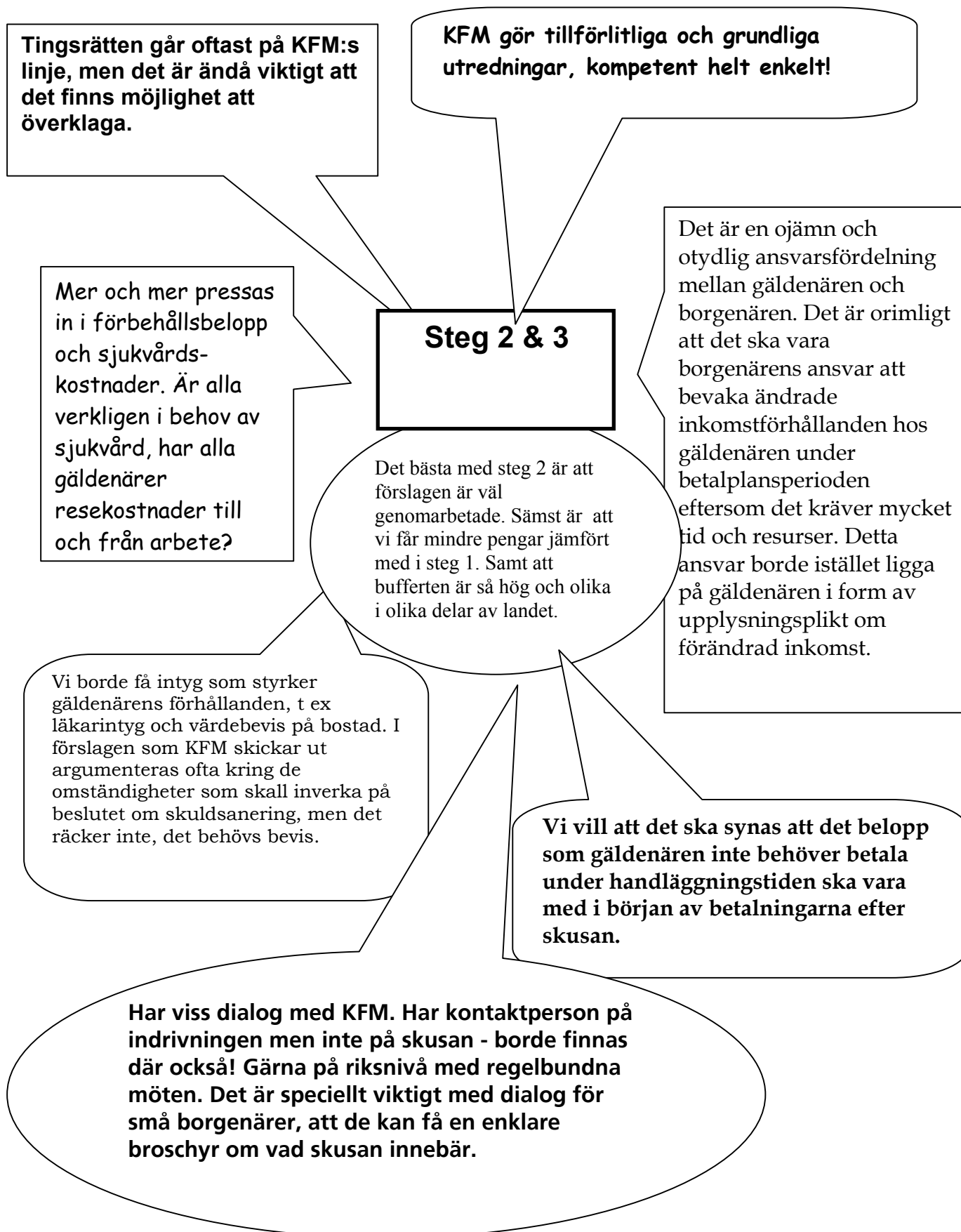
Generell inställning till skuldsanering och steg 1

Kontakten med budget- och skuldrådgivarna är bra. Har träffat dem, haft dialog, men de är partiska och känns mer som gäldenärsombud.

Steg 1 är inte effektivt, tanken med steg 1 är dock god. Det är viktigt att det finns en frivillig väg. Men det måste då finnas möjlighet att göra bättre utredning och ev längre plan än 5 år. Om det skulle komma bättre förslag skulle fler frivilliga överenskommelser gå igenom - bättre för både gäldenären och borgenären.

Vi är inte så positiva till skuldsanering, förenat med kostnader för oss. Gäldenärerna har ofta färskas skulder hos oss - våra skulder räknas inte eftersom de är så små i jfrlse med ex banklån. Det är förenat med ganska mkt jobb.

Utdrag ur intervjuer med borgenärer



3 Gäldenärers uppfattning om skuldsaneringsprocessen – resultat från den kvantitativa utvärderingen

3.1 Inledning

Basen för resultatet utgörs av 1077 telefonintervjuer med gäldenärer som har ansökt om skuldsanering någon gång mellan 1997-2004. Intervjuerna har tagit ca tio minuter och genomförts av konsultföretaget TNS Gallup.

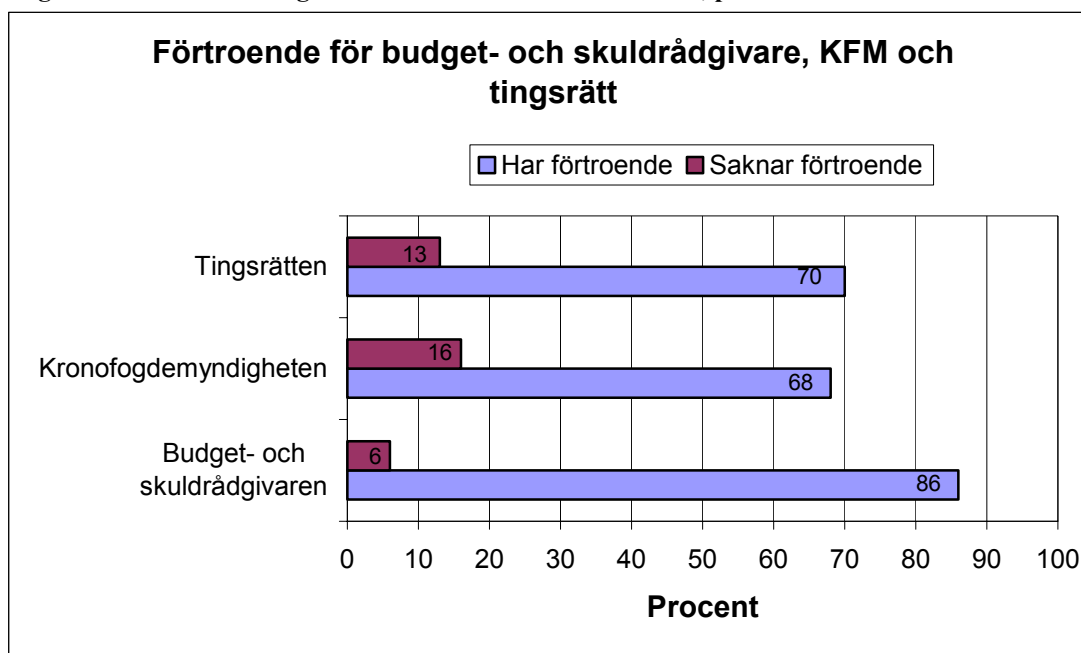
Gäldenärerna har fått ta ställning till positivt formulerade påståenden på en skala från 1-10. I analysen av resultatet har vi räknat betyg 7-10 som ”instämmer i påståendet” och 0-3 som ”instämmer inte i påståendet”. Betygen 4-6 redovisas inte i diagrammen (men finns i tabellbilagorna) och siffrorna uppgår därför inte till 100 procent i resultatredovisningen nedan.

3.2 Generell inställning till processen

I princip alla intervjuade gäldenärer anser att det är mycket viktigt att det finns en möjlighet att ansöka om skuldsanering. De flesta upplever att det var mindre komplicerat att ansöka om skuldsanering än vad man föreställt sig. ”Det gick snabbare än jag trott” och ”jag har nog haft tur” är vanliga kommentarer. De som fått sin ansökan om skuldsanering beviljad upplever det som att de fått en andra chans i livet. Man ser äntligen en ljusning på de problem som överskuggat tillvaron under en mycket lång tid.

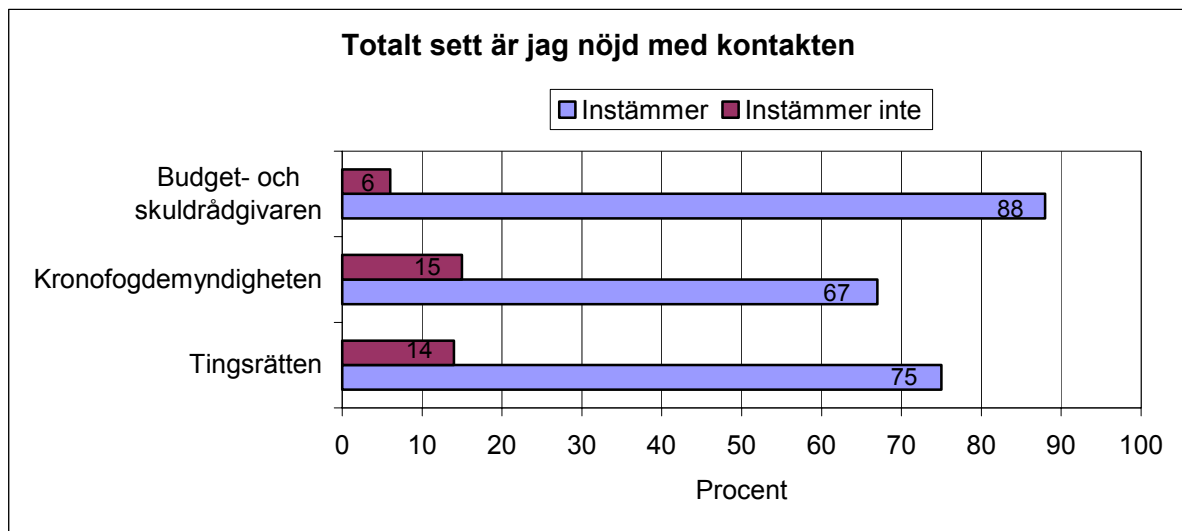
3.3 Förtroende och Nöjdhet

Diagram 1. Påstående: Jag har förtroende för B&S/KFM/TR, procent.



Förtroendet för de tre olika instanserna i skuldsaneringsprocessen är högt. Högst förtroende har gäldenärerna för budget- och skuldrådgivaren. Anmärkningsvärt är att gäldenärerna har lägst förtroende för KFM.

Diagram 2. Påstående: Totalt sett är jag nöjd med kontakten*, B&S/KFM /TR, procent.



* Frågan om tingsrätten löd: ”Totalt sett är jag nöjd med handläggningen i tingsrätt”

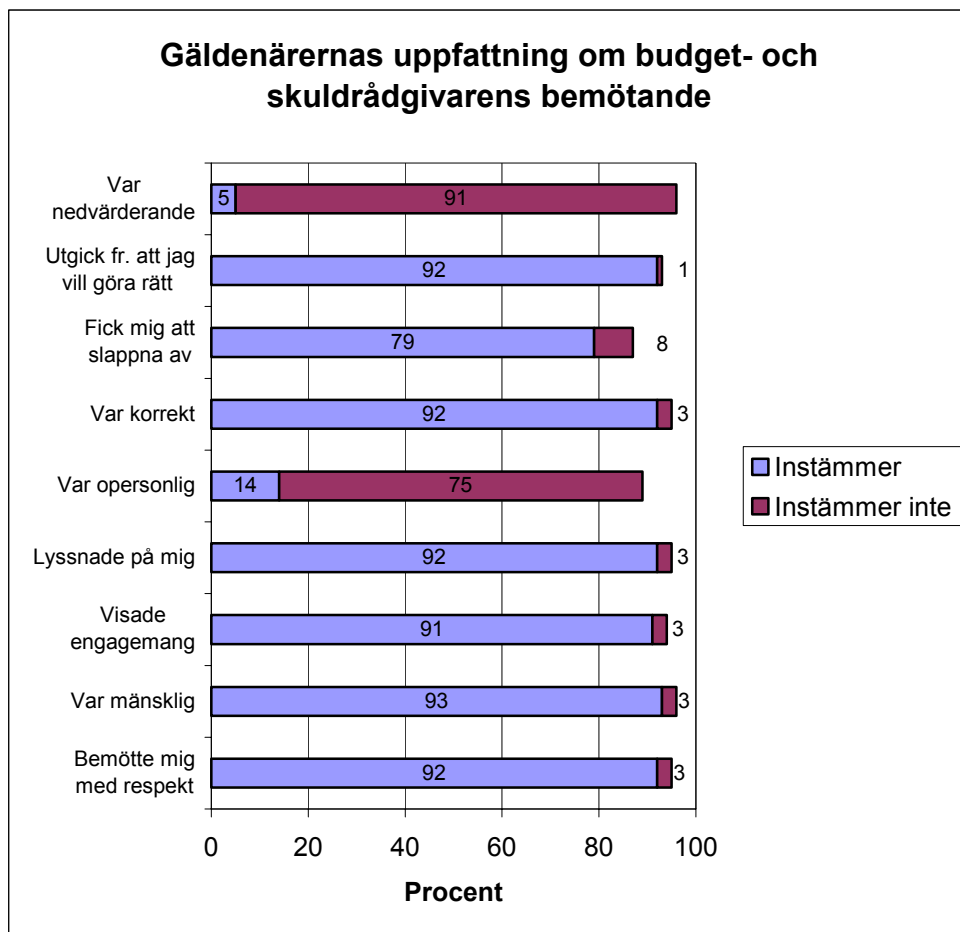
De intervjuade gäldenärerna är generellt sett nöjda med skuldsaneringsförfarandet. Mest nöjda är gäldenärerna med kontakten med budget- och skuldrådgivaren. Även här får KFM lägst betyg.

En genomgång av vilka faktorer som påverkar gäldenärens förtroende och totala nöjdhet mest visar att de är starkt kopplade till om man fått stöd och ett bra bemötande från handläggaren eller rådgivaren.

3.4 Gälldenärernas uppfattning om de olika stegen i processen

3.4.1 Steg 1

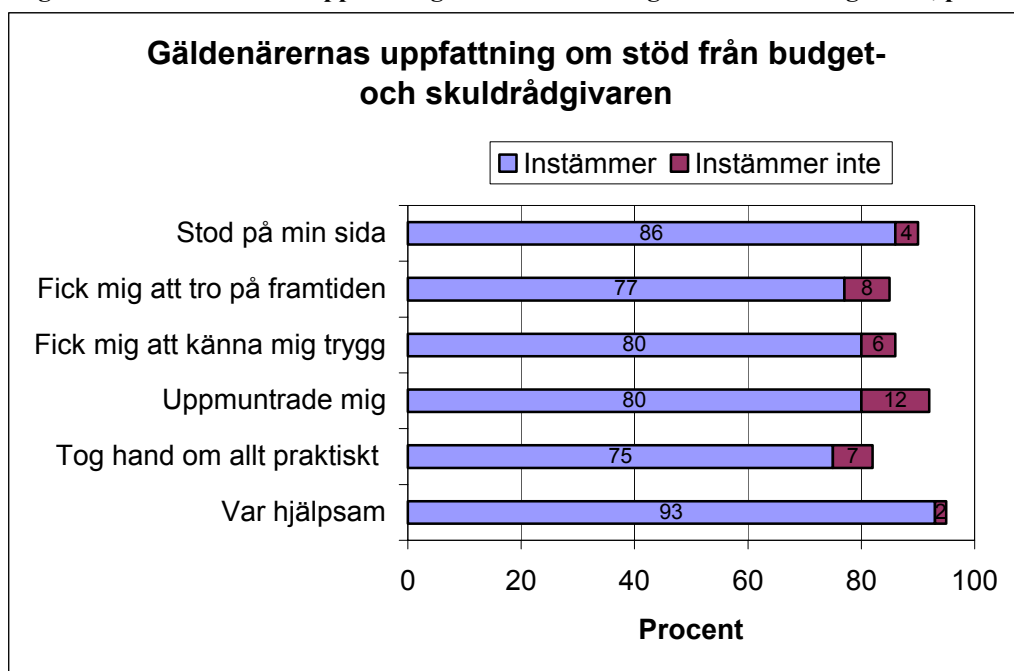
Diagram 3. Gälldenärernas uppfattning om bemötandet från budget- och skuldrådgivaren, procent.



Bemötande och stöd

Gälldenärerna är generellt sett mycket nöjda med bemötandet i steg 1. Budget- och skuldrådgivarens bemötande kännetecknas av respekt, förståelse och engagemang.

Diagram 4. Gäldenärernas uppfattning om stöd från budget- och skuldrådgivaren, procent.



Det stöd gäldenären fått av budget- och skuldrådgivaren, både personligt och praktiskt, är mycket betydelsefullt. Det personliga stödet beskrivs i termer av uppmuntran och att budget- och skuldrådgivaren ”står på gäldenärens sida”. Gäldenärerna har också fått praktiskt stöd i form av hjälp med att reda ut sin ekonomiska situation, att skriva brev samt kontakta borgenärerna. 85 procent uppger att de fått ett mycket bra stöd av rådgivaren, och 91 procent säger att rådgivarens stöd är mycket viktigt.

Information

Omdömena om informationen är genomgående goda. Gäldenärerna tycker att informationen är lätt att förstå och att den är tillräcklig. Något färre anser att de fått regelbunden information om vad som händer i ärendet.

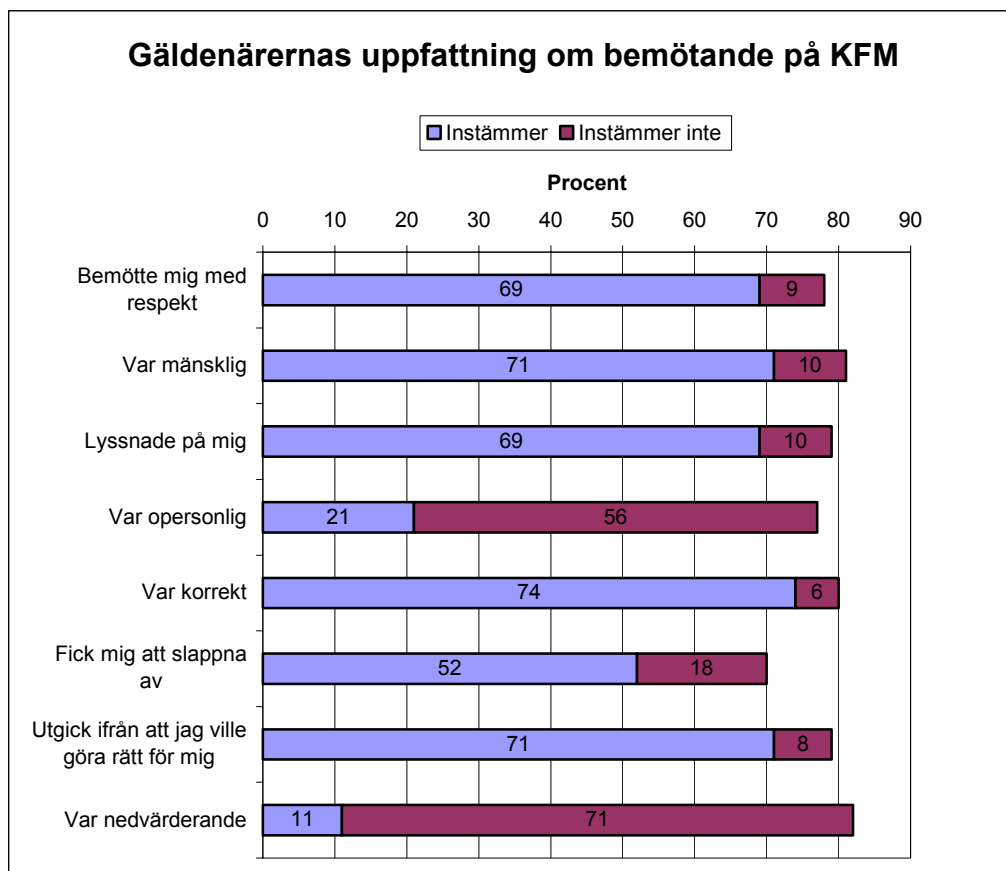
Allmänt om kontakt och handläggning

Gäldenärerna tycker att det var lätt att komma i kontakt med budget- och skuldrådgivaren och de kände sig välkomna att ringa och ställa frågor under handläggningstiden. Hälften av de tillfrågade tycker att handläggningstiden hos rådgivaren var kort.

3.4.2 Steg 2

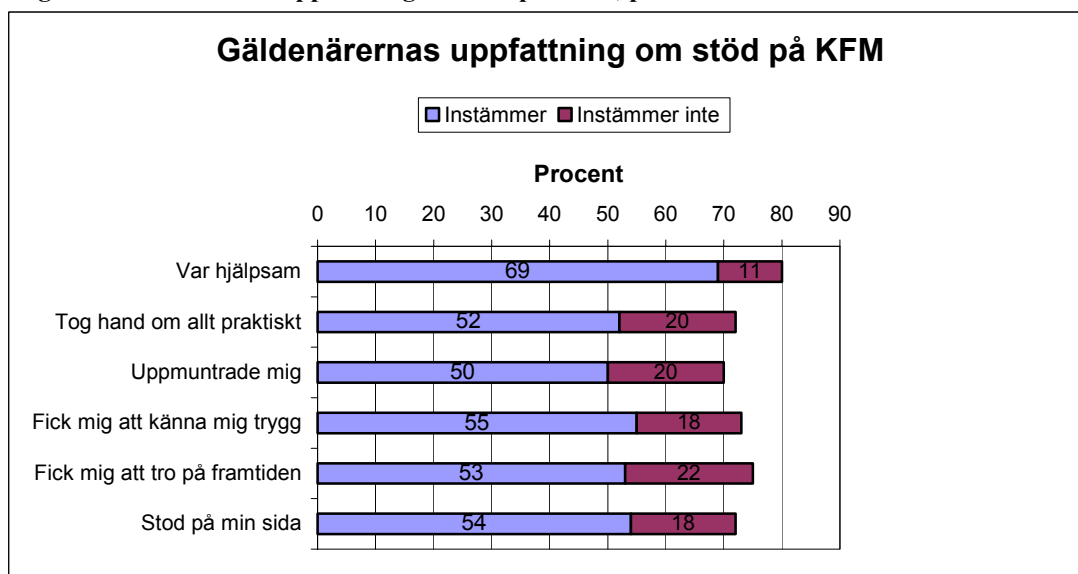
Bemötande och stöd

Diagram 5. Gäldenärers instämmandegrad i påståenden kring bemötande på KFM, procent.



Det påstående som fick högst betyg av gäldenärerna är *handläggaren var korrekt*. Lägst betyg fick påståendet *handläggaren fick mig att slappna av*.

Diagram 6. Gäldenärers uppfattning om stöd på KFM, procent.



Vad gäller gäldenärernas uppfattning om stöd från handläggaren, får påståendet *handläggaren var hjälpsam* högst betyg och lägst betyg får påståendet *handläggaren uppmuntrade mig*. Knappt sex av tio uppger att de fått ett mycket bra stöd av handläggaren och åtta av tio att handläggarens stöd är mycket viktigt.

I samtliga påståenden som rör bemötande och stöd är skillnaderna i resultat stora beroende på vilket beslut gäldenären fått. De som fått avslag är betydligt mer negativa än de som fått skuldsanering. Det är också skillnader i hur man uppfattar bemötandet och stödet från budget- och skuldrådgivaren kontra handläggaren på KFM; budget- och skuldrådgivaren får högre betyg än handläggaren på KFM.

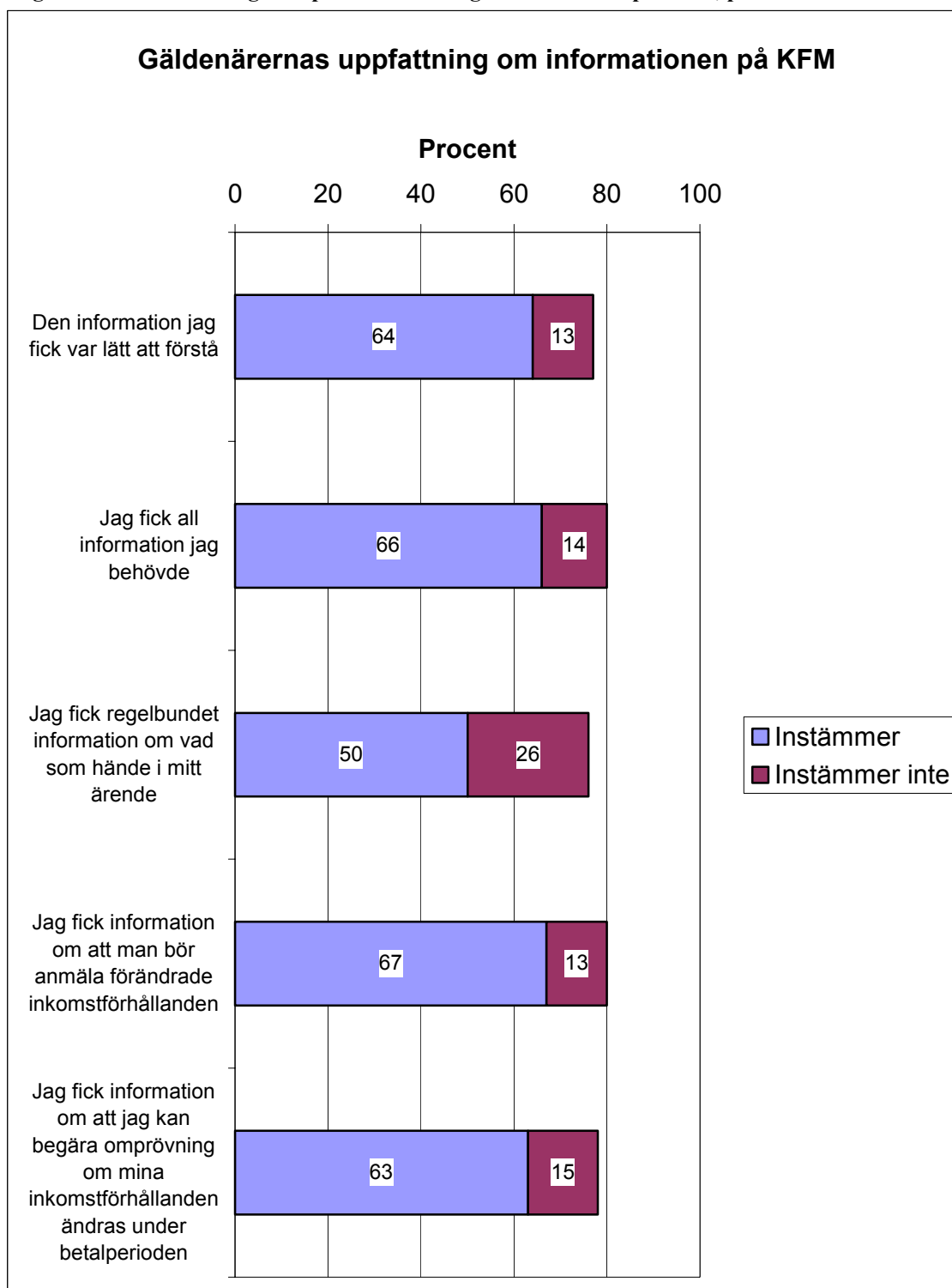
Många upplever att det är viktigt att ha stöd från någon, både under ansökningsprocessen och under betalperioden. Knappt var fjärde som inlett betalplansperioden har sökt stöd under perioden. Fyra av tio uppger att de har fått stöd från någon. En tredjedel av dem som inte fått stöd skulle vilja ha det. Den typ av stöd gäldenärerna vill ha är:

- Praktisk hjälp med inbetalningarna.
- Mer information som jag förstår.
- En kontaktperson på budget- och skuldrådgivningen eller på KFM att vända mig till med frågor.
- Någon som uppmuntrar mig, peppar mig och ger mänskligt stöd.
- Ekonomiskt bidrag.
- Juridiskt stöd/advokat.

Stöd från familj och vänner är också betydelsefullt för att man ska klara av skuldsaneringen. Vid en jämförelse mellan de som varit hos en budget- och skuldrådgivare och de som inte har det, framkommer att de som har haft hjälp av en budget- och skuldrådgivare i steg 1 har visat sig vara i mindre behov av stöd rent allmänt under betalperioden. De har även sökt stöd i mindre utsträckning än övriga. Se avsnitt 3.7.

Information

Diagram 7. Instämmandegrad i påståenden kring informationen på KFM, procent.



Gäldenärerna tycker att informationen är lätt att förstå och att informationen är tillräcklig. Dock är andelen som är positiva till detta lägre än i samma påstående i steg 1. Gäldenärerna uppger också att de fått information om att man bör anmäla ändrade inkomstförhållanden under betalperioden ifall man blir beviljad skuldsanering. Det råder dock viss osäkerhet kring hur stor förändringen ska vara och vem man ska vända sig till. Många uppskattar handläggarens kunskap om hur man kan lösa situationen.

Allmänt om kontakt och handläggning

Majoriteten av gäldenärerna tycker att det var lätt att komma i kontakt med handläggaren och de kände sig välkomna att ringa och ställa frågor. I djupintervjuerna framkom inte att väntetiden varit något större problem medan det i de kvantitativa intervjuerna var det påstående som fick lägst betyg. Fyra av tio tycker inte att *handläggningstiden var kort*.

3.4.3 Steg 3

Neutral bild av tingsrätten

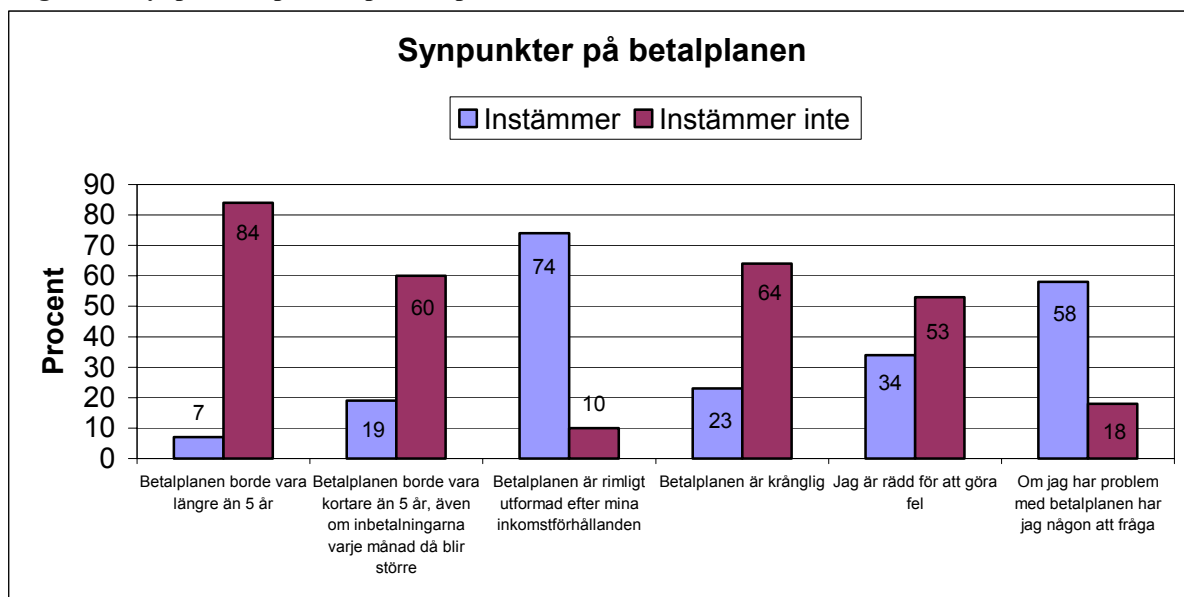
Tre av fyra säger att de är nöjda med handläggningen i tingsrätten. I djupintervjuerna framkom att majoriteten av de gäldenärer som fått sitt ärende avgjort i tingsrätt har en ganska neutral bild av detta. Att det finns en möjlighet att få sitt ärende prövat i en högre instans upplevs i allmänhet som bra. Vissa tyckte dock att det kändes jobbigt att ärendet avgjordes i tingsrätt, bl a för att väntetiden förlängdes.

3.5 Jämförelse av inställning till de olika stegen

Vid en jämförelse av de olika stegen i processen är gäldenärerna sammantaget mer positiva till budget- och skuldrådgivaren än till både KFM och tingsrätten. Vi tror att detta beror på att gäldenären ofta har en närmare kontakt med budget- och skuldrådgivaren och att denne i högre utsträckning upplevs stå på gäldenärens sida. Det har framkommit både i den kvalitativa och den kvantitativa delen. *Bäst betyg* av gäldenärerna får budget- och skuldrådgivaren, främst avseende stöd och engagemang. *Sämst betyg* får handläggningstiden på KFM. I djupintervjuerna sa dock många att det gick snabbare än de trodde att det skulle göra.

3.6 Övriga frågor

Diagram 8. Synpunkter på betalplanen, procent.

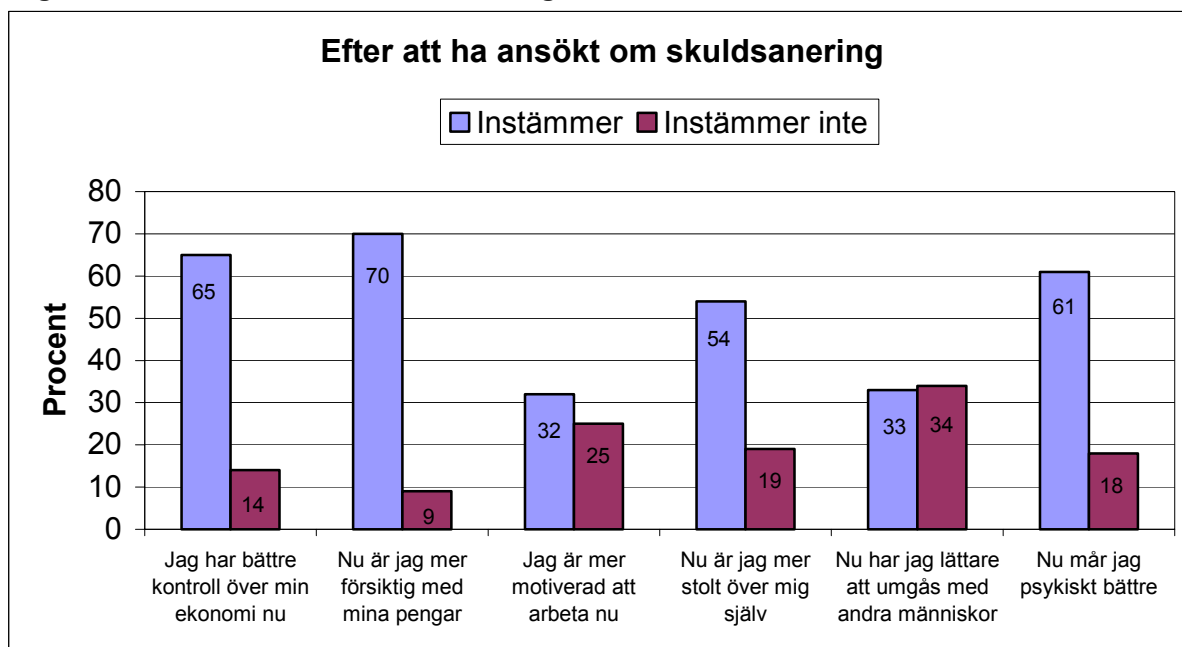


Betalplanen

Gäldenärerna tycker i stort sett att betalplanen är anpassad till deras inkomstförhållanden. Vissa tycker att det är rörigt och jobbigt med inbetalningarna, att det är mycket att hålla reda

på. De flesta tycker dock att de förtryckta beloppen gör att det blir ganska enkelt. Gälldenärerna är inte intresserade av längre betalplansperioder än 5 år – inte heller av kortare perioder om det innebär högre månadsinbetalningar. Det finns en viss oro över att bli sjuk eller arbetslös under betalperioden. En tredjedel säger att de är rädda för att göra fel. Sex av tio säger att de har någon att fråga om de undrar något.

Diagram 9. Efter att ha ansökt om skuldsanering.



Social situation och rehabilitering

Samtliga intervjuade har fått svara på frågor kring hur deras ekonomiska och sociala situation har förändrats sedan de ansökte om skuldsanering. Att vara överskuldssatt är jobbigt både psykiskt och fysiskt, det skapar oro och stress. I och med ett beslut om skuldsanering känner många att framtiden blir ljusare. När gälldenärerna själva jämför sin situation idag med hur den var innan de ansökte om skuldsanering framgår det tydligt att de nu är mer försiktiga med sina pengar och har bättre kontroll över sin ekonomi. Majoriteten gälldenärer som följer eller har fullföljt betalplanen anser att skuldsaneringen inneburit en nystart i livet.

I diagrammet ovan visas totalsiffror. Det finns dock skillnader i hur man svarat beroende av vilket beslut gälldenären fått i processen. Av dem som fått avslag är det färre som säger att de ändrat sitt ekonomiska beteende. Fyra av tio som fått avslag anser att de mår psykiskt bättre, tre av tio anser inte att de mår psykiskt bättre.

I påståendet *jag är mer motiverad att arbeta nu* instämmer en dryg tredjedel. Resultatet är dock något missvisande då 66 procent av personer över 65 år inte har någon uppfattning i frågan. Anledningen till detta är troligtvis att en övervägande del av dessa är pensionärer.

Endast åtta procent av dem som sökt skuldsanering uppger att de fått nya skulder. Personer som fått avslag på sin ansökan är dock överrepresenterade. Av dessa uppger 13 procent att de fått nya skulder. En annan grupp som är överrepresenterade är 35-44 åringarna som i högre grad än andra uppger att de fått nya skulder. Om detta beror på att denna grupp i högre utsträckning fått avslag, eller om det har andra orsaker, kan vi inte uttala oss om i nuläget. Se slutsatserna i sammanfattningen för ytterligare resonemang om ny skuldsättning.

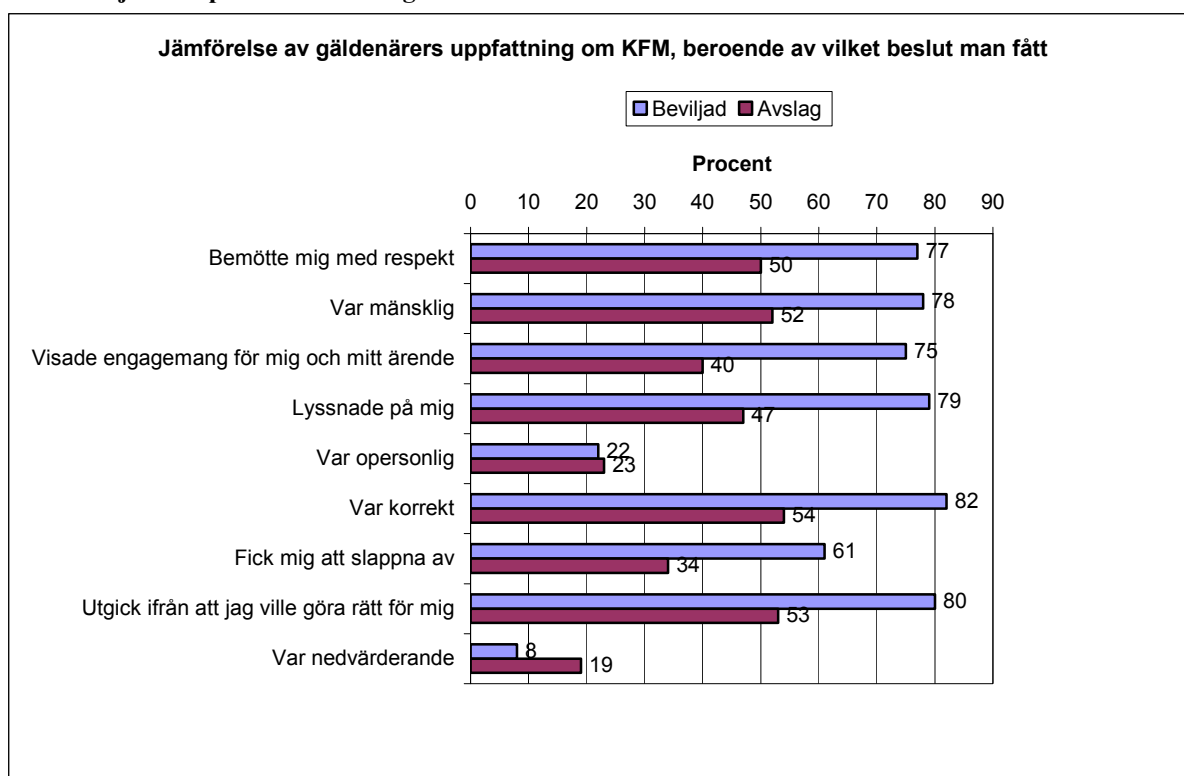
3.7 Skillnader inom olika gäldenärsgrupper

Män har i högre utsträckning än kvinnor kommit i kontakt med skuldsanering genom media, de har i allmänhet större skulder och är något äldre än kvinnor. Männerna har också högre betalningsprocent, och har i högre utsträckning försökt söka skuldsanering själva.

Kvinnor har i högre utsträckning än män kommit i kontakt med skuldsanering genom vänner och bekanta. De tycker också att stöd i allmänhet är viktigare än män.

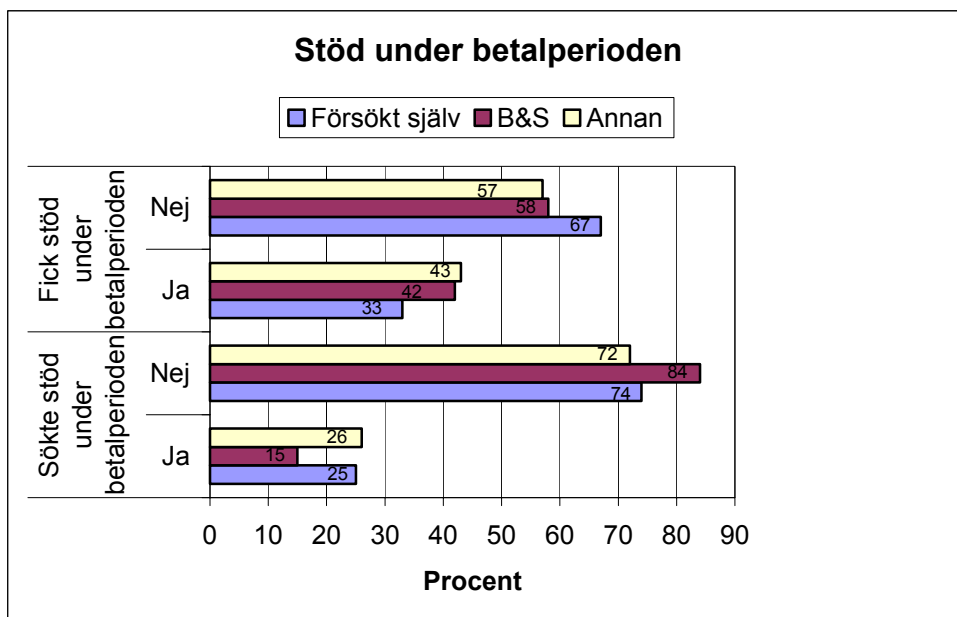
35-44 åringar är den grupp som fått mest stöd av familj och vänner, är mest motiverade att arbeta efter skuldsaneringen och är mest positiva till att skuldsanering innebär en nystart i livet. De är samtidigt den grupp som i högst utsträckning får nya skulder.

Diagram 10. Påståenden kring bemötande på KFM, jämförelse mellan uppfattning hos gäldenärer som blivit beviljade respektive fått avslag. Procent.



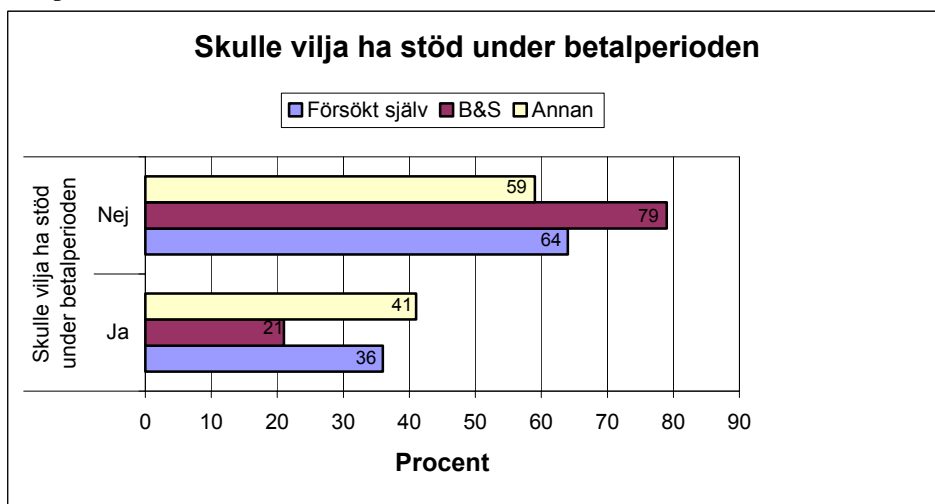
Utvärderingen visar ett tydligt samband mellan vilken inställning till skuldsaneringsprocessen man har och vilket beslut man fått. Personer som fått avslag är genomgående betydligt mer negativa till både budget- och skuldrådgivaren och KFM än personer som blivit beviljade skuldsanering.

Diagram 11. Fråga: Sökte du stöd under betalperioden? Fick du stöd under betalperioden? Procent.



Benägenheten att söka stöd under betalperioden påverkas i hög grad av huruvida man har fått hjälp av en budget- och skuldrådgivare eller inte.

Diagram 12. De som ej fått stöd under betalperioden har fått frågan: Skulle du vilja ha stöd under betalperioden? Procent.



De som har haft hjälp av en budget- och skuldrådgivare i steg 1 har i mindre utsträckning sökt stöd än de som haft hjälp av någon annan eller försökt på egen hand. Detta kan betyda att de som haft en bra kontakt med budget- och skuldrådgivaren har en bättre möjlighet att klara av processen.

Har gäldenären varit hos en budget- och skuldrådgivare i steg 1 ger man också KFM lägre betyg än de som inte fått hjälp av en budget- och skuldrådgivare. Hela upplevelsen av KFM blir då sämre. Detta kan bero på att man jämför handläggaren på KFM med budget- och skuldrådgivaren. Troligtvis påverkas inställningen till budget- och skuldrådgivaren av det faktum att gäldenären uppfattar att denne *står på gäldenärens sida* i högre utsträckning än handläggaren på KFM.

4 Borgenärernas uppfattning av skuldsaneringsprocessen

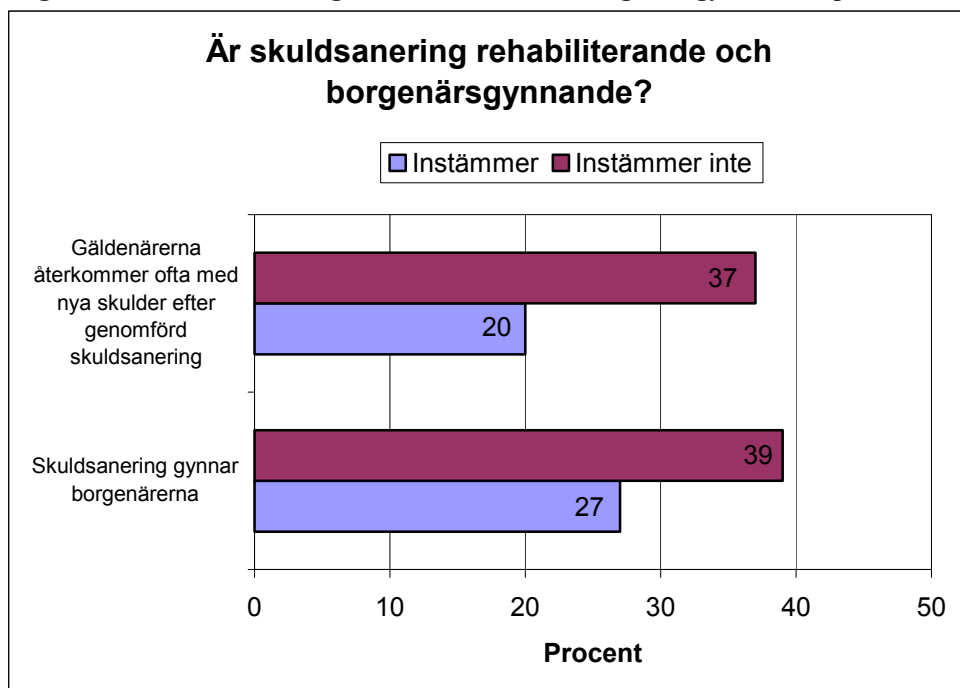
4.1 Inledning

Basen för den kvantitativa delen av utvärderingen utgörs av 200 intervjuer med borgenärer som har förekommit i minst fem skuldsaneringsärenden de senaste 7 åren. Intervjuerna har gjorts per telefon av konsultföretaget TNS Gallup och tagit ca tio minuter.

Borgenärerna har fått ta ställning till positivt formulerade påståenden på en skala från 1-10. I analysen av resultatet har vi räknat betyg 7-10 som ”instämmer i påståendet” och 0-3 som ”instämmer inte i påståendet”. Betygen 4-6 redovisas inte i diagrammen (men finns i tabellbilagorna) och siffrorna uppgår därför inte till 100 procent i resultatredovisningen nedan.

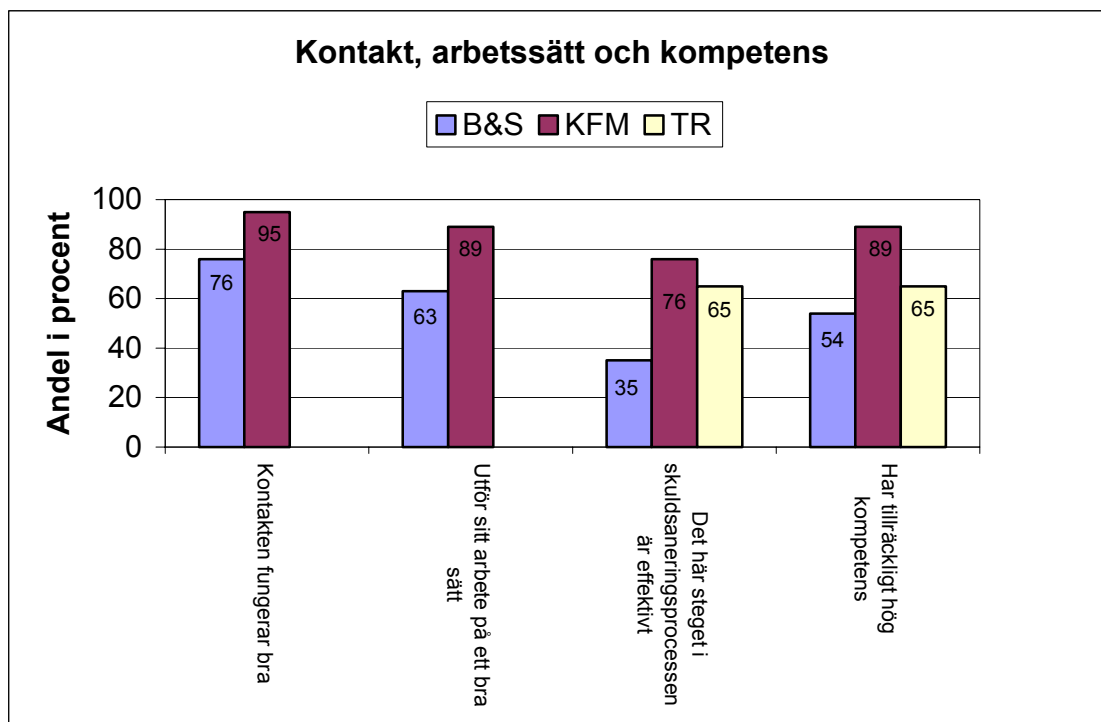
4.2 Generell inställning till skuldsaneringsprocessen

Diagram 13. Är skuldsanering rehabiliterande och borgenärsgynnande?, procent.



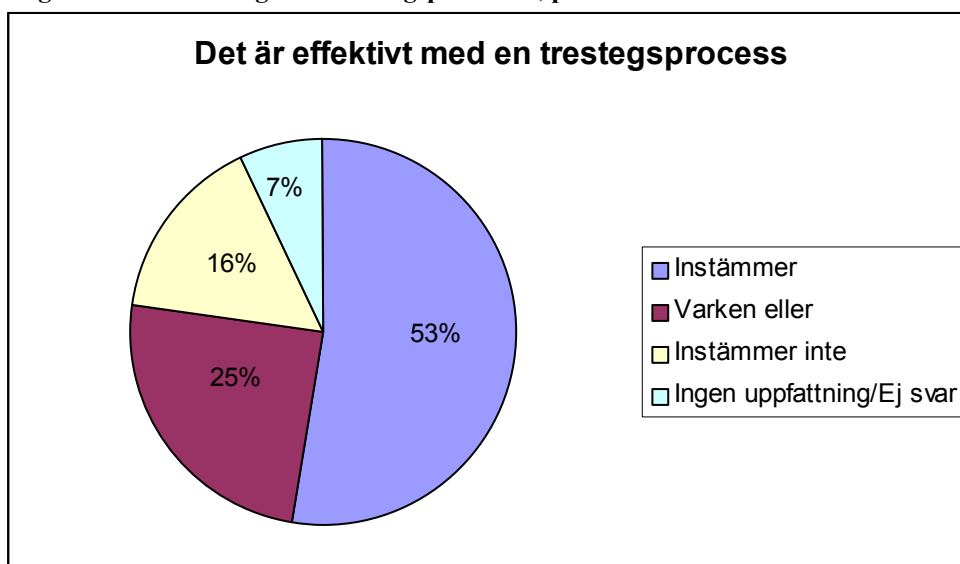
Både i djupintervjuerna och i telefonintervjuerna uppger borgenärerna att de i grunden anser att skuldsanering är bra för samhället. En femtedel anser dock att gäldenärerna ofta återkommer med nya skulder. Denna åsikt är vanligast bland större borgenärer. I de flesta fall tror man dock att det är rehabiliterande för gäldenären att genomgå skuldsanering. Majoriteten av borgenärerna tycker däremot inte att skuldsanering är gynnsamt för borgenärer. Det finns flera konkreta saker som borde ändras i förfarandet för att lagens syften ska uppfyllas. Från djupintervjuerna har vi fått flera förslag på vad som skulle kunna förändras och på så sätt medverka till att borgenärerna uppfattar processen som mer gynnsamt. Dessa presenteras i slutsatserna.

Diagram 14. Kontakt, arbetsätt och kompetens, procent.



Borgenärerna har generellt sett ett högt förtroende för KFM:s arbetsätt. Inställningen till tingsrätten och budget- och skuldrådgivarna är mindre positiv. Endast 35 procent av borgenärerna anser att steg 1 är effektivt jämfört med 76 procent för steg 2 och 65 procent för steg 3.

Diagram 15. Inställningen till trestegsprocessen, procent.



Drygt hälften av borgenärerna tycker att det är effektivt med en trestegsprocess. Från djupintervjuerna vet vi emellertid att uppfattningen om nyttan med tre steg i skuldsaneringsprocessen är skiftande. Medan många tycker att processen innehåller för många steg, ”många upprepningar vilket tidsmässigt är ineffektivt” tycker andra att ”ju fler gånger ett ärende prövas desto mer tyngd får beslutet”. Vissa tar upp frågan om rättssäkerhet, det är betydelsefullt att det finns olika instanser att pröva sitt ärende i. Något som en del av

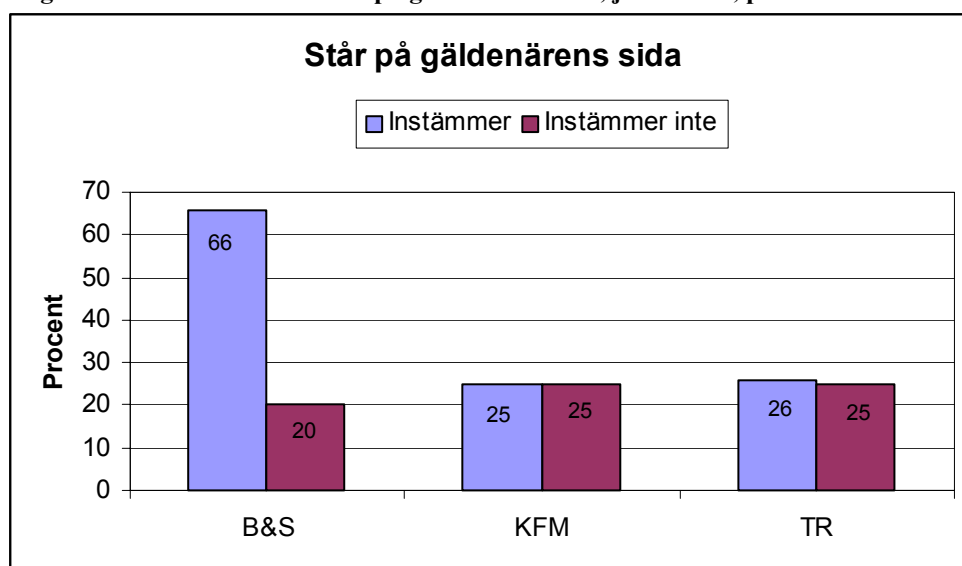
borgenärerna föreslagit är att steg 1 stannar vid att vara ett förberedande moment, det vill säga att stödfunktionen för gäldenären finns kvar, men att ansökningarna inte går ut till fordringsägarna.

4.3 Borgenärernas uppfattning av de tre stegen

Borgenärerna är klart mer nöjda med KFM:s agerande i jämförelse med budget- & skuldrådgivarnas. Även tingsrätterna får lägre betyg än KFM.

Förslagen från KFM accepteras i avsevärt högre grad än förslagen från budget- och skuldrådgivarna (74 procent av borgenärerna accepterar i princip alla förslag från KFM, detta kan jämföras med endast 20 procent av förslagen från budget- och skuldrådgivarna.) Detta beror på att man anser att utredningarna från budget- och skuldrådgivarna inte är lika grundliga som de från KFM. Vissa borgenärer uppger också att man rutinmässigt säger nej till uppgörelser i steg 1 eftersom detta steg upplevs som onödigt och ineffektivt.

Diagram 16. TR/KFM/B&S står på gäldenärens sida, jämförelse, procent.



Handläggaren på KFM och tingsrätten uppfattas i stort sett som neutral i förhållandet mellan borgenär och gäldenär. Motsatt förhållande gäller för budget- och skuldrådgivarna. Nästan sju av tio borgenärer anser att budget- och skuldrådgivaren står på gäldenärens sida. Detta minskar borgenärernas förtroende för budget- och skuldrådgivarna.

4.3.1 Steg 1

Kompetens, kvalitet och utredningar

Drygt hälften av borgenärerna anser att budget- och skuldrådgivarna har tillräckligt hög kompetens och att utredningarna är grundliga. Kvalitén på utredningarna upplevs som varierande, något som framgick mycket tydligt i djupintervjuerna.

Kontakt

Nästan åtta av tio borgenärer instämmer i att kontakten med budget- och skuldrådgivaren fungerar bra. Sex av tio borgenärer uppger att budget- och skuldrådgivaren utför sitt arbete på ett bra sätt. Trots detta är det nästan en tredjedel som rutinmässigt säger nej till deras förslag. I djupintervjuerna uppgav borgenärerna att främsta orsaken till detta är att steg 1 upplevs som

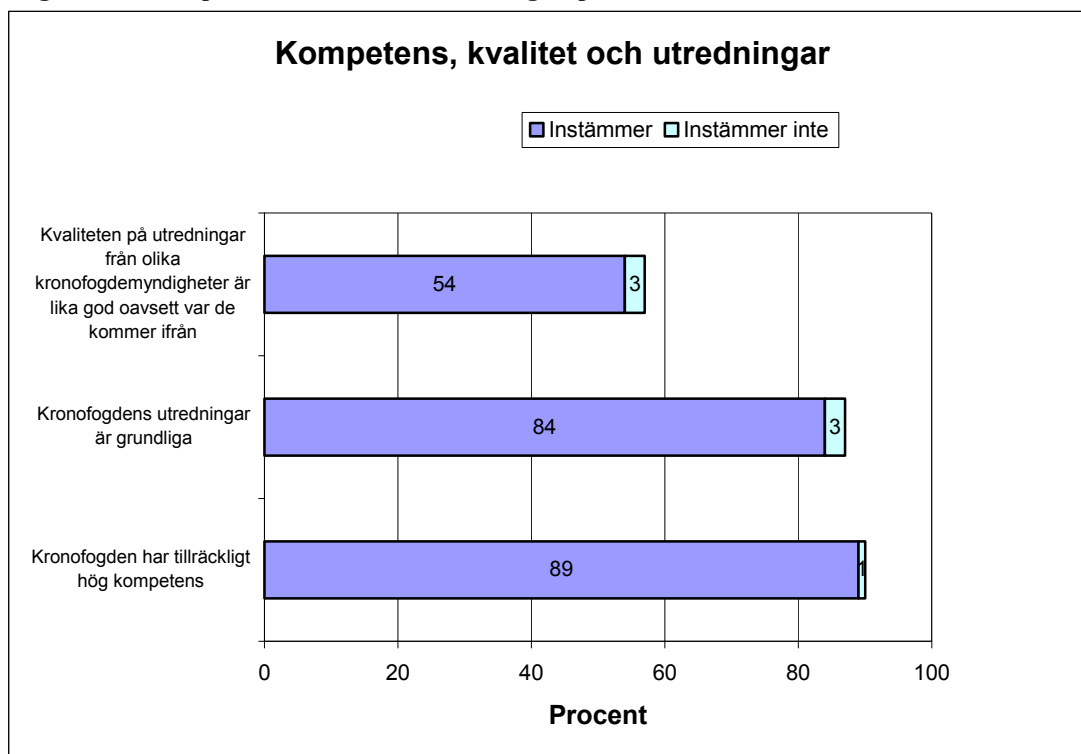
onödigt och ineffektivt. Det finns dock tillfällen då borgenärerna är mer benägna att acceptera förslagen i steg 1. Om betalningsprocenten är hög uppger nästan hälften av de tillfrågade borgenärerna att man accepterar förslagen. I djupintervjuerna framgick att vissa borgenärer ansåg att betalningsprocenten ofta blev högre i steg 1 och att det egentligen var mer fördelaktigt att acceptera i dessa förslag. Dessutom uppgav en del att det var lättare att få igenom längre betalplansperioder i steg 1 än med steg 2.

4.3.2 Steg 2

Kontakt och arbetssätt

Nio av tio borgenärer anser att kontakten med KFM fungerar bra att KFM utför sitt arbete på ett bra sätt. En mycket liten andel är negativa.

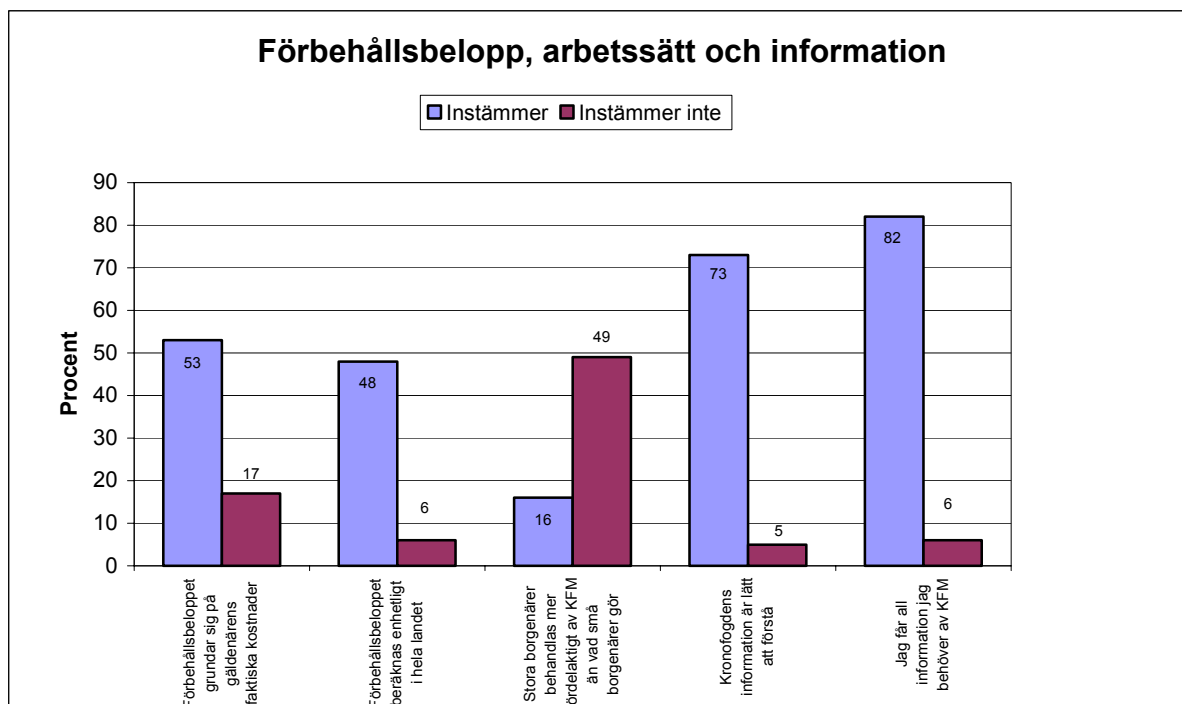
Diagram 17. Kompetens, kvalitet och utredningar, procent.



Kvalitet och utredningar

Borgenärerna ger höga betyg på KFM:s kompetens och utredningar. Nästan 90 procent anser att kompetensen är hög och att utredningarna är grundliga. Utredningarnas enhetlighet får inte lika höga betyg, men där har å andra sidan en stor andel ingen uppfattning och andelen som är negativa är relativt liten. De flesta borgenärer tar sina beslut med KFM:s utredningar som grund. Några gör även egna utredningar i de fall man anser att något i KFM:s beskrivning av gäldenärens ekonomiska förhållanden är oklart eller tvivelaktigt.

Diagram 18. Förbehållsbelopp, arbetssätt och information, procent.

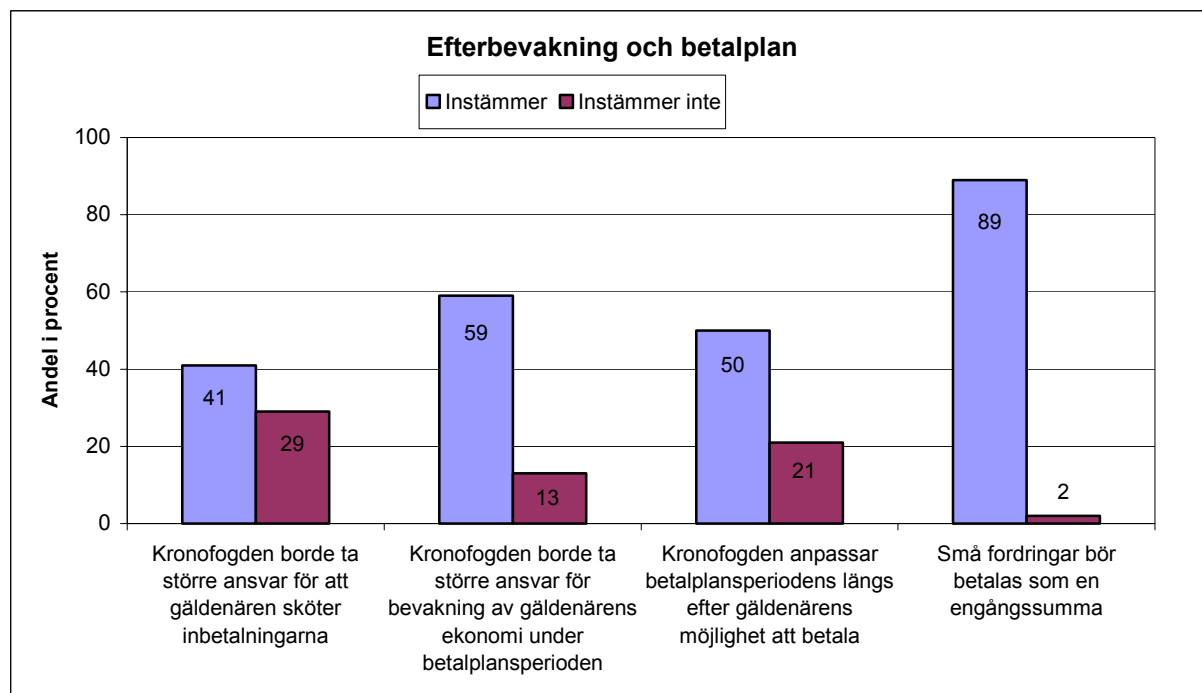


Hälften av borgenärerna anser att KFM anpassar betalplansperiodens längd efter gäldenärens möjlighet att betala, en femtedel håller inte med. Ungefär samma fördelning gäller för frågan om förbehållsbeloppet grundar sig på gäldenärens faktiska kostnader. Att förbehållsbeloppet beräknas enhetligt i landet anser nästan hälften av borgenärerna. 6 procent anser inte det och en tredjedel har ingen uppfattning.

Information

Drygt åtta av tio borgenärer anser att de får all den information de behöver av KFM. De flesta uppger att informationen är lätt att förstå. Här är det relativt stor skillnad mellan större och mindre borgenärs bedömning. Mindre borgenärer är mer negativa till informationen, något som framförallt kom fram i den kvalitativa delen av utvärderingen. Många hade mycket dålig kunskap om skuldsanering och dess innebörd.

Diagram 19. Efterbevakning och betalplan, procent.

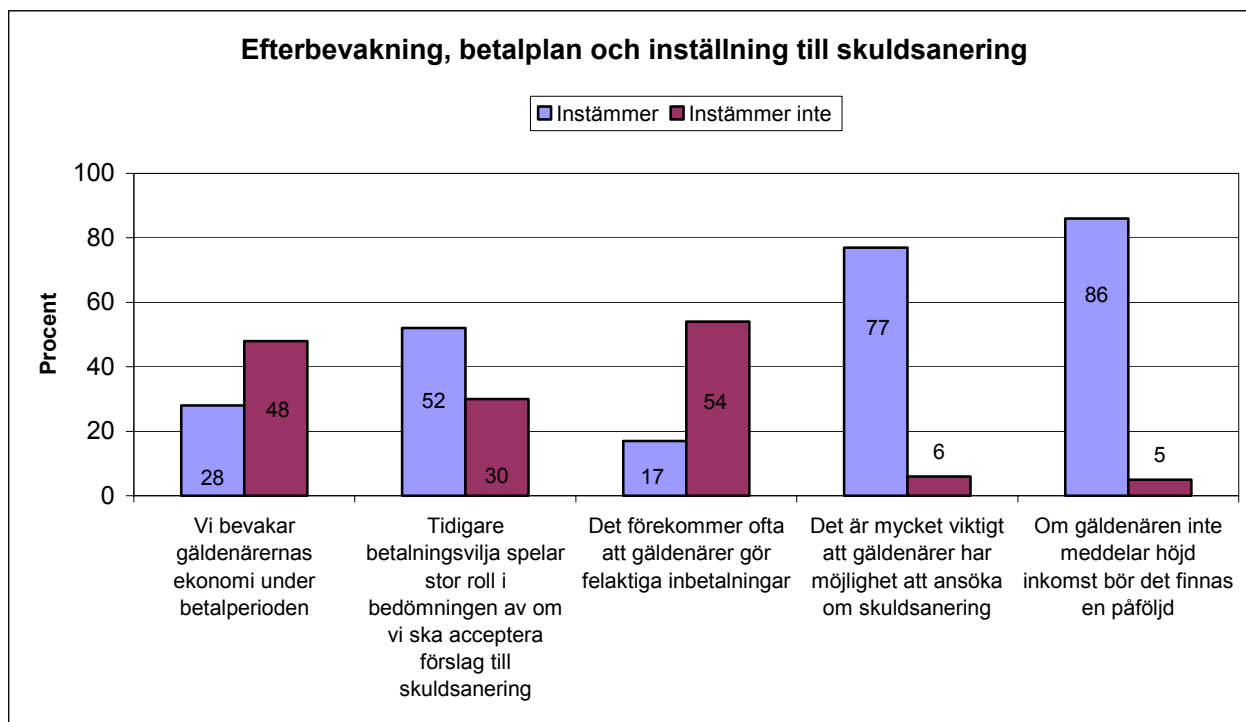


Betalplan och övriga frågor

Fyra av tio borgenärer anser att KFM borde ta mer ansvar för att gäldenären sköter inbetalningarna. Däremot anser bara 17 procent att det förekommer att gäldenärer gör felaktiga inbetalningar. Över hälften av borgenärerna vill att KFM ska ta mer ansvar för bevakning av förändringar i gäldenärens ekonomi under betalplansperioden.

Det är endast en tredjedel som uppger att de bevakar gäldenärens ekonomi under betalplansperioden. Denna fråga hör ihop med om det bör finnas en påföljd om gäldenären inte meddelar förhöjd inkomst. Hela 86 procent anser att det bör finnas en påföljd för gäldenären om han inte underrättar borgenärer om hans inkomst ökar. Detta framkom tydligt även i den kvalitativa delen av undersökningen.

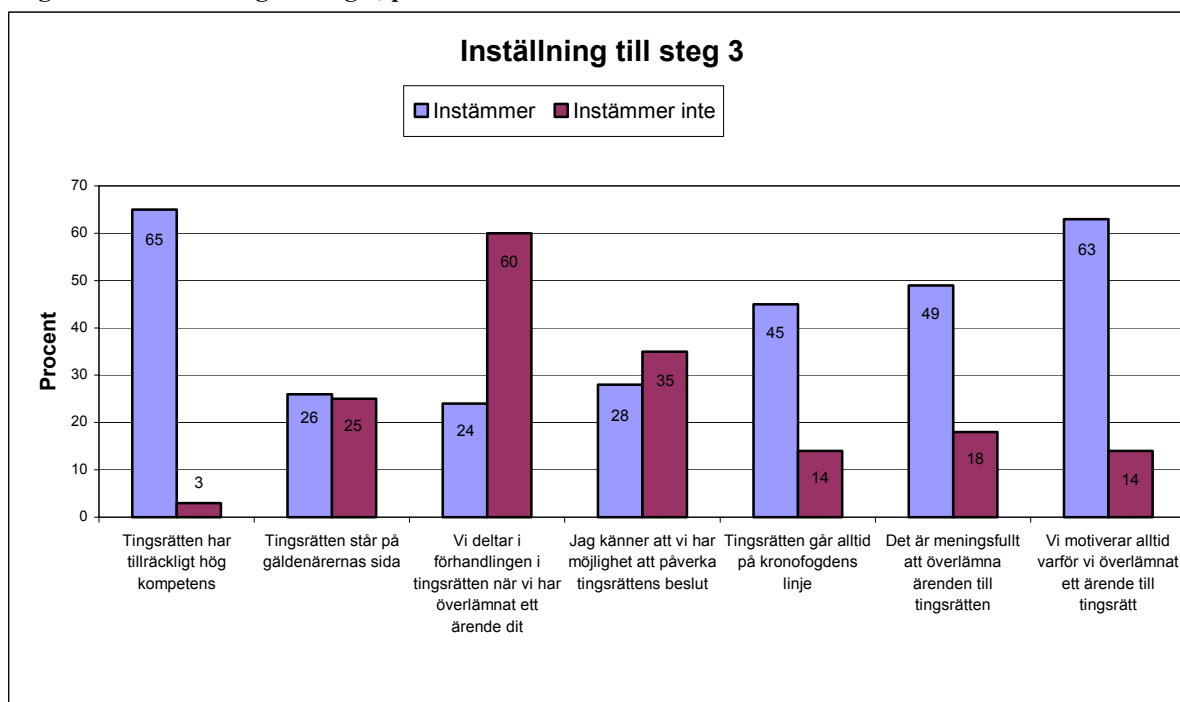
Diagram 20. Efterbevakning, betalplan och inställning till skuldsanering, procent.



I djupintervjuerna fördes en diskussion om den generella inställningen till skuldsanering och vilka synpunkter borgenärerna hade. Diskussionen mynnade ut i de påståenden som illustreras i diagrammet ovan.

4.3.3 Steg 3

Diagram 21. Inställning till steg 3, procent.



Kompetens

Borgenärerna har relativt hög tilltro till tingsrättens kompetens. 65 procent anser att den är tillräckligt hög och endast 3 procent är uttryckligen negativa till påståendet.

Förhandlingen och beslutet

Sex av tio borgenärer uppger att de inte deltar i förhandlingen i tingsrätten, en fjärdedel uppger att de brukar närvara. I djupintervjuerna har det framkommit att de främsta anledningarna till att man inte närvarar vid förhandlingen är av tidsmässig och ekonomisk art.

En tredjedel av borgenärerna anser att de har möjlighet att påverka tingsrättens beslut. Detta ligger i linje med uppfattningen om att tingsrätten alltid går på KFM:s linje, något som nästan hälften instämmer i. Trots allt menar ändå nästan hälften att det är meningsfullt att lämna över ärendet till tingsrätten.

4.4 Skillnader i uppfattning mellan olika borgenärer

Borgenärer som accepterar mer än hälften av förslagen från budget- och skuldrådgivaren är nästan genomgående mer positivt inställda till de frågor vi följer upp. Det gäller även inställningen till trestegsprocessen, vilken de anser är en fördel. Samma förhållande gäller för KFM:s del. Borgenärer som accepterar minst 96 procent av förslagen från KFM är nästan genomgående mer positivt inställda till KFM i de frågor vi följer upp (mönstret är tydligt även om skillnaderna sällan är signifikanta på 95 procents nivå).

De som oftast accepterar förslag från budget- och skuldrådgivaren och KFM bryr sig också i minst utsträckning om tidigare betalningsvilja. Det är också dessa som i lägst utsträckning bevakar gäldenärernas ekonomi under betalplansperioden.

Större borgenärer accepterar i lägre utsträckning förslag från budget- och skuldrådgivaren och KFM jämfört med mindre borgenärer. Mindre borgenärer anser ganska naturligt att de inte behandlas på samma sätt som stora borgenärer.⁵ Större borgenärer har också lättare att förstå KFM:s information. De som i hög utsträckning accepterar KFM:s förslag anser också att de får den information de behöver av KFM. Stora företag är de som i högst utsträckning anser att det förekommer felaktiga inbetalningar. Stora borgenärer är de som är mest negativa till trestegsprocessen (ur effektivitetssynpunkt, både för gäldenärer och för borgenärer).

De som sällan accepterar budget- och skuldrådgivarens förslag tycker också att budget- och skuldrådgivaren står på gäldenärens sida. De som sällan accepterar förslagen från KFM anser inte att det är viktigt att möjligheten att söka skuldsanering finns.

⁵ Det ska dock påpekas att de minsta borgenärerna som är med i undersökningen har varit parter i minst fem skuldsaneringsärenden.