

# Kommenterad statistik avseende låntagare bosatta utomlands

Utvecklingen under första halvåret 2014

## Innehåll

Uppdraget .....	2
Kommenterad statistik för det första kalenderhalvåret 2014 .....	2
Antal låntagare m.m.....	3
Kundundersökning 2014 .....	4
Handläggning av ärenden .....	5
Fastställande av årsbelopp för studielån (lån tagna mellan den 1 januari 1989 och den 30 juni 2001).....	7
Felaktig debitering av noll kronor i årsbelopp .....	8
Efterkontroll av nedsättning av årsbelopp .....	9
Adressefterforskning .....	10
Preskription.....	12
Inbetalningar ordinarie lån .....	12
Inkassoverksamhet .....	12
Uppsägning av lån .....	13
Rättsliga åtgärder.....	15
Skuldsanering och konkurs .....	16

## Uppdraget

Centrala studiestödsnämnden (CSN) har fått i uppdrag att senast den 5 augusti 2014 lämna kommenterad statistik till Regeringskansliet (Utbildningsdepartementet) över utvecklingen under första halvåret 2014 när det gäller låntagare som är bosatta utomlands.

## Kommenterad statistik för det första kalenderhalvåret 2014

CSN lämnade i juli 2013 en redovisning avseende låntagare som bor utomlands. Denna rapport innehåller uppgifter inom samma delområden med ett tillägg av begränsad information om inbetalningar.

I rapporten använder vi begreppet låntagare<sup>1</sup> generellt för personer som har en skuld hos CSN. I de fall vi endast avser personer som har lån eller återkrav specificeras detta.

Utvecklingen under första halvåret 2014 har påverkats av CSN:s pågående förändringsarbete. För att införa en koncentrerad kärnverksamhet har ett antal medarbetare växlat arbetsuppgifter under 2013. Medarbetare som bytt kompetensområde har ännu inte hunnit utveckla fördjupad kompetens, vilket medför att arbetsuppgifterna generellt tar längre tid.

CSN genomför insatser i form av återbetalningsseminarier, för samtliga medarbetare som specialiserat sig på återbetalningsområdet och riktade utbildningar för de medarbetare som kompetensväxlat, för att fördjupa deras kunskap. Dessutom har ett femtontal medarbetare nyligen rekryterats till de kontor som specialiserats på återbetalningsverksamheten och fler kommer att rekryteras till hösten. CSN har i år valt att fokusera sig på rättsliga åtgärder utomlands inom återbetalningsområdet. Under hösten kommer speciella insatser genomföras rörande adressefterforskning, där adresser saknas eller där det finns anledning att tro att adressen inte är korrekt.

## Utveckling och förändringar i CSN:s uppföljningssystem samt tidsredovisning

Under 2013 och 2014 har nya områden för uppföljning av CSN:s verksamhet utvecklats och tagits i bruk. I samband med detta har vi sett över och kvalitetssäkrat våra definitioner av hur vi mäter exempelvis handläggningstid och bosättning. Som en konsekvens av detta arbete har ett antal uppgifter i rapporten tagits fram på nytt för år 2012, 2013 och 2014 i syfte att säkerställa jämförbarhet mellan åren.

Inom följande områden har förändringar skett avseende definition och mätesätt:

- bosättning
- debiterat belopp
- handläggningstider
- inbetalt belopp
- krav lämnade till inkasso
- återbetalningsskyldiga

---

<sup>1</sup> En person som har ett återkrav är i en strikt mening inte en låntagare då ett återkrav inte är ett lån utan krav på att en person direkt ska betala tillbaka studiestöd som betalats ut felaktigt.

CSN har ändrat tidsredovisningen från mars 2014. Exempelvis skiljer vi på betydligt färre aktiviteter mellan bosatta i Sverige och utomlands samt att för ett fåtal aktiviteter är rapporteringen gemensam med Hemutrustningslån. Dessa ändringar gör det svårt att jämföra den nedlagda tiden mellan åren.

### Antal låntagare m.m.

Antal låntagare uppgick vid utgången av 2013 till 1 474 001 personer<sup>2</sup>. Deras totala skuld uppgick till 198,2 miljarder kronor.

#### Låntagare som bor utomlands och deras skuld, antal och belopp, miljarder kronor, 2012 – första halvåret 2014

	30 juni 2012	31 december 2012	30 juni 2013	31 december 2013	30 juni 2014
Låntagare som bor utomlands	59 965	61 010	61 813	63 057	64 524
Skuldbelopp för låntagare som bor utomlands	13,3	13,5	13,7	14,1	14,5

Antal låntagare som bor utomlands ökar. Att antalet ökar framgår även av siffror som visar att fler flyttade från än till Sverige såväl 2013 som 2014. Där framgår även att differensen mellan flyttande från respektive till Sverige var högre 2014 (925 personer) än 2013 (497 personer). Januari till juni 2014 flyttade 4 000 låntagare från Sverige till utlandet medan 3 075 flyttade till Sverige. Samma tid 2013 flyttade 3 820 låntagare till utlandet och 3 323 till Sverige. Som en följd av att de utlandsbosatta låntagarna blir fler blir även den totala skulden för dessa låntagare högre.

#### Låntagare i de vanligaste bosättningsländerna utanför Sverige, antal, 2012 – första halvåret 2014

	30 juni 2012	31 december 2012	30 juni 2013	31 december 2013	30 juni 2014
Norge	9 432	9 838	10 100	10 595	11 118
Storbritannien	9 470	9 524	9 623	9 708	9 927
USA	8 931	9 044	9 240	9 567	9 840
Danmark	3 661	3 915	3 911	4 089	4 133
Tyskland	2 523	2 533	2 567	2 575	2 659
Finland	2 225	2 268	2 325	2 340	2 335
Australien	1 913	1 949	2 014	2 049	2 161
Frankrike	1 820	1 824	1 870	1 838	1 872
Spanien	1 790	1 770	1 780	1 772	1 769
Schweiz	1 605	1 601	1 607	1 669	1 683

De tio länder som det är vanligast att låntagare bor i utanför Sverige är oförändrat åtminstone sedan 2011. Den inbördes ordningen har dock ändrats något under åren.

Vid utgången av 2013 hade 65 480 personer någon form av återkrav hos CSN. Den utestående fordran för återkrav uppgick 2013 till 1,2 miljarder kronor.

<sup>2</sup> Avser studiemedel (lån tagna före den 1 januari 1989), studielån (lån tagna mellan den 1 januari 1989 och de 30 juni 2001) samt annuitetslån (lån tagna efter den 30 juni 2001) inklusive uppsagda lån.

**Personer som har återkravsskuld och bor utomlands, antal och belopp, miljoner kronor, 2012 – första halvåret 2014**

	30 juni 2012	31 december 2012	30 juni 2013	31 december 2013	30 juni 2014
Personer med återkravsskuld som bor utomlands	2 069	2 159	2 434	2 417	2 629
Skuldbelopp för låntagare som bor utomlands	70,1	73,8	78,5	81,9	94,9

## Kundundersökning 2014

I CSN:s övergripande kundundersökning 2014:1 framkommer det att 82 procent av myndighetens kunder är nöjda med servicen. Andelen nöjda är något högre bland låntagare bosatta utomlands, där andelen nöjda är 85 procent. Detta är en ökning med tio procentenheter jämfört med andelen nöjda för ett år sedan.<sup>3</sup> Låntagare bosatta utomlands är framförallt nöjda med servicen via webbplatsen samt servicen via e-posten. Andelen nöjda är lägst när de gäller öppettiderna för telefon.

Det finns önskemål bland låntagare bosatta utomlands om att CSN tar emot telefonsamtal under andra tider än 08:00-16:30. De nuvarande öppettiderna samt kostnaden för att ringa bidrar till att låntagare bosatta utomlands i stor utsträckning använder e-post istället för telefon när de kommunicerar med CSN. Undersökningen visar även att låntagare bosatta utomlands i betydligt högre grad är nöjda med servicen via e-posten än med servicen via telefon, 82 procent jämfört med 75 procent nöjda.

I år är 80 procent av låntagare bosatta utomlands nöjda med CSN:s förmåga att i besluten skriva så att kunden förstår, vilket är en klart högre andel än för ett år sedan. Andelen nöjda med CSN:s förmåga att via telefon eller via e-post visa förståelse för kundens situation mäts för första gången i år och här är andelen nöjda klart lägre, 67 respektive 68 procent är nöjda med denna förmåga.

Precis som för ett år sedan kontaktar gruppen låntagare bosatta utomlands CSN främst för att få information om återbetalningsregler och för att ansöka om nedsättning. 31 respektive 28 procent av de som kontaktat CSN uppger detta som kontaktsak.<sup>4</sup> Det är betydligt ovanligare att kontakta CSN för att man inte hade fått svar på en tidigare fråga (5 %) eller för att man inte hade fått sitt beslut (5 %).

Låntagare bosatta utomlands vill i hög grad kommunicera med CSN via e-post, 73 procent vill använda denna kommunikationskanal – att jämföra med 65 procent bland återbetalarna bosatta i Sverige. Därefter vill låntagare bosatta utomlands främst kommunicera via Mina sidor, och först på tredje plats kommer kommunikation via telefon. Om låntagare bosatta utomlands skulle behöva ringa CSN så vill de helst kunna ringa mellan 16:30 och 21:00 på vardagar. Förutom på svenska så vill 32 procent få skriftlig information på engelska. Andra språk efterfrågas i låg utsträckning, till exempel vill tre procent ha informationen på spanska.

<sup>3</sup> Årets undersökning skiljer sig från tidigare undersökningar då även kunder som inte har varit i kontakt med oss under en specifik vecka (vecka 4 i år) ingår i årets undersökning och det kan därmed vara flera år sedan kunden kontaktade oss sist. Resultaten är därför inte helt jämförbara. Det är dock troligt att andelen nöjda har ökat något jämfört med för ett år sedan.

<sup>4</sup> Även detta resultat påverkas av att vi i år inkluderar kunder som inte har varit i kontakt med oss under en specifik vecka. Många kunder har inte varit i kontakt med oss på flera år och därför blir andelarna i frågan lägre i den här undersökningen än i undersökningen för ett år sedan.

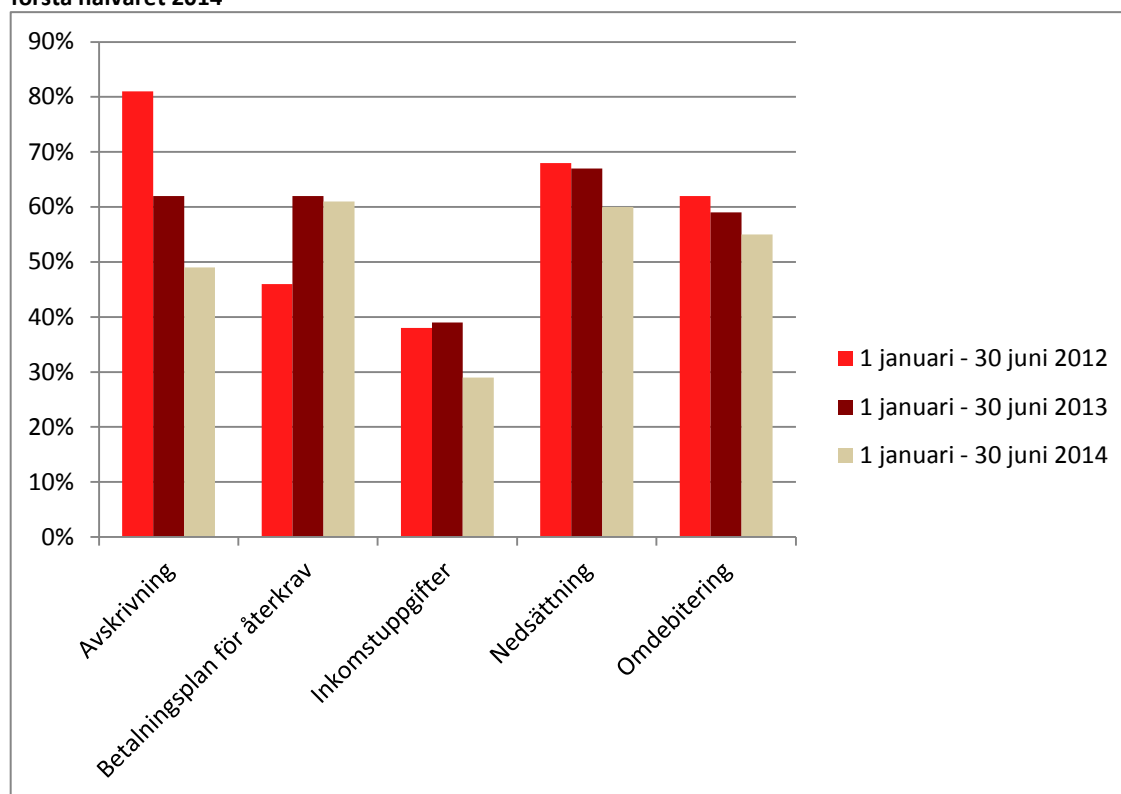
Resultaten från kundundersökningen finns med som underlag vid planeringen av CSN:s verksamhet för kommande år.

Sedan mars 2013 finns möjlighet för kunder att lämna förslag och synpunkter till CSN på vår webbplats. Hittills har vi fått in ett fåtal förslag som rör låntagare som är bosatta utomlands. Dessa förslag används som underlag vid CSN:s verksamhetsutveckling.

## Handläggning av ärenden<sup>5</sup>

Andelen ansökningar som beslutas inom tre veckor för kunder som är bosatta utomlands har minskat under första halvåret 2014 jämfört med första halvåret 2013.

**Ärenden handlagda inom tre veckor för låntagare som bor utomlands, andel, första halvåret 2012 – första halvåret 2014**



Inflödet av ansökningar för utlandsbosatta har minskat något under första halvåret 2014 (15 107 ansökningar) jämfört med samma period förra året (16 011 ansökningar).

<sup>5</sup> Inkomstuppgifter innebär prövning av utländska inkomster inför fastställande av årsbelopp eller efterkontroll av nedsättning. Årsbelopp eller slutligt årsbelopp beslutas sedan vid kommande årsskifte. Omdebitering innebär prövning av nytt årsbelopp eller slutligt årsbelopp efter att årsbelopp eller slutligt årsbelopp är fastställt. Ärendehanteringens omfattning omfattar först fastställande av utländska inkomster och därefter beslut om nytt årsbelopp eller slutligt årsbelopp.

Avskrivning, betalningsplaner återkrav och nedsättning redovisas för låntagare som bodde utomlands vid beslutstillfället. Inkomstuppgifter och omdebitering redovisas oavsett låntagarens bosättning då dessa ärendetyper omfattar prövning av utländska inkomster.

Ärenden som gäller låntagare bosatta utomlands innefattar ofta bedömningar av utländska inkomster och avdrag samt andra intyg. Det innebär bland annat att det är svårare att automatisera dessa processer. Komplexiteten i hanteringen visar sig även i att andelen ärende där låntagaren behöver komma in med ytterligare uppgifter är högre för utlandsbosatta jämfört med bosatta i Sverige. Det bidrar också till att andelen beslut inom tre veckor är lägre för låntagare bosatta i utlandet jämfört med personer bosatta i Sverige.

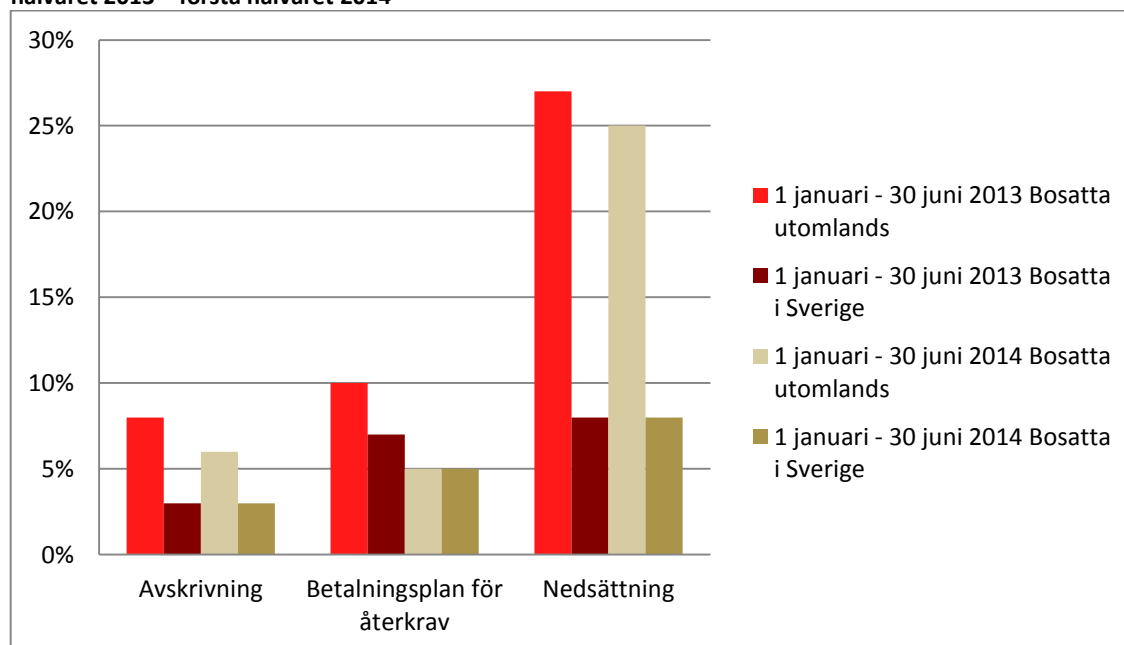
Tabellen nedan innehåller en jämförelse mellan handläggningstiderna för kunder bosatta i Sverige respektive utomlands.

#### Ärenden handlagda inom 3 veckor, andel inom tre veckor, 2012 – första halvåret 2014

	1 januari - 30 juni 2012		2012		1 januari - 30 juni 2013		2013		1 januari- 30 juni 2014	
	Bosatta utomlands	Bosatta i Sverige	Bosatta utomlands	Bosatta i Sverige	Bosatta utomlands	Bosatta i Sverige	Bosatta utomlands	Bosatta i Sverige	Bosatta utomlands	Bosatta i Sverige
Avskrivning	81%	88%	78%	90%	62%	87%	57%	85%	49%	82%
Betalningsplan för återkrav	46%	50%	41%	48%	62%	77%	68%	78%	61%	69%
Inkomststoppgifter	38%		56%		39%		62%		29%	
Nedsättning	68%	91%	66%	92%	67%	92%	65%	92%	60%	91%
Omdebitering	62%		55%		59%		61%		55%	

Även för låntagare som är bosatta i Sverige har andelen ärenden som beslutas inom tre veckor minskat under första halvåret 2014 jämfört med samma period förra året.

#### Andel kompletterade ärenden av beslutade, låntagare som bor i Sverige respektive utomlands, första halvåret 2013 – första halvåret 2014



Andelen beslutade ärenden om inkomststoppgifter som kompletterades var 58 procent under första halvåret 2014. Det är sex procentenheter högre än samma tid förra året (52 procent) och en procentenhet högre än första halvåret 2012 (57 procent). Sett till helåret kompletterades 33 procent under 2013 och 42 procent 2012.

Under första halvåret 2014 kompletterades 30 procent av de beslutade ansökningarna om omdebitering. Det är samma andel som under första halvåret 2013 men en procentenhet lägre än för första halvåret 2012 då 31 procent av de beslutade ansökningarna kompletterades. Av de som beslutades under hela 2013 kompletterades 35 procent av ansökningarna mot 37 procent under 2012.

Kundundersökningar visar att våra kunder vill kunna ansöka om nedsättning, se status på sina ärenden, ändra betalningsvillkor samt flytta förfallodag på ett enkelt sätt via Mina sidor. CSN utvecklar under detta och nästkommande år fler e-tjänster för låntagare. I maj detta år introducerades möjlighet för kunder att söka om nedsättning på grund av inkomst och ändra betalningsvillkor till månadsbetalning. Senare i år införs även möjlighet att flytta förfallodag.

För 16 procent av ansökningarna om nedsättning som beslutats under maj och juni detta år har ansökan gjorts via webben.

För handläggningen av återbetalning<sup>6</sup> har 42 700 timmar rapporterats för januari – juni<sup>7</sup> 2014 mot 53 000 timmar första halvåret 2013. Under helåret 2013 rapporterades 98 300 timmar för handläggning. Eftersom tidsredovisningen har ändrats är en uppdelning av handläggning för bosatta i Sverige och utomlands inte möjlig annat än för specifika områden vilka redovisas separat under respektive avsnitt i rapporten.

<b>Inkomna e-brev, antal, 2012 – första halvåret 2014</b>					
	<b>1 januari - 30 juni 2012</b>	<b>2012</b>	<b>1 januari - 30 juni 2013</b>	<b>2013</b>	<b>1 januari - 30 juni 2014</b>
Återbetalning, Sverigebosatta	46 277	79 258	51 659	83 674	45 535
Återbetalning, utomlandsbosatta	13 995	23 887	15 538	24 818	13 923
<b>Totalt</b>	<b>60 272</b>	<b>103 145</b>	<b>67 197</b>	<b>108 495</b>	<b>59 458</b>

Den genomsnittliga svarstiden för e-brev som gällde återbetalning för låntagare bosatta utomlands<sup>8</sup> har ökat med 20 timmar mellan januari till juni 2014 (55 timmar) och samma period 2013 (36 timmar). För helåret 2013 var den genomsnittliga svarstiden 35 timmar medan den för 2012 var 31 timmar både för första halvåret och för hela året.

Inkomna e-brev för låntagare som bor utomlands har minskat med 10 procent januari till juni 2014 jämfört med samma period 2013. Även återbetalning för låntagare bosatta i Sverige har minskat med 12 procent första kalenderhalvåret 2014 jämfört med samma tid förra året.

## **Fastställande av årsbelopp för studielån (lån tagna mellan den 1 januari 1989 och den 30 juni 2001)**

Låntagare har rätt att få årsbeloppet fastställt till fyra procent av det sammanlagda överskottet av tjänst, näringsverksamhet och kapital enligt den senaste taxeringen oavsett var de är bosatta. För de låntagare som bor i Sverige hämtar CSN inkomstuppgifterna från Skatteverket. Låntagare som bor utomlands får istället skicka in uppgifter om sin

<sup>6</sup> Hemutrustningslån ingår inte annat än för ett fåtal aktiviteter. Efterforskning av saknade adresser ingår.

<sup>7</sup> Uppgifterna är till och med den 29 juni.

<sup>8</sup> E-brev gällande inkasso ingår inte.



utländska taxering eller motsvarande. CSN skickar ut en blankett med information om att låntagaren måste skicka in sina utländska inkomstuppgifter om årsbeloppet ska bli beräknat efter inkomst. I annat fall fastställs årsbeloppet till en tjugondel av den återstående skulden. Även efter att årsbeloppet är fastställt kan en låntagare begära att årsbeloppet ska omräknas efter inkomst (omdebitering). Under ett kalenderår handlägger CSN således ärenden gällande årsbelopp för flera år.

**Fastställande av årsbelopp för låntagare som bor utomlands, antal, 2011 - första halvåret 2014**

	Årsbelopp 2012		Årsbelopp 2013		Årsbelopp 2014	
	2011	1 januari - 30 juni 2012	2012	1 januari - 30 juni 2013	2013	1 januari - 30 juni 2014
Utskickade blanketter inför fastställande av årsbelopp	33 589	–	33 598	–	32 870	–
Inkomna ansökningar om att få årsbeloppet beräknat efter inkomst	5 493	2 372	5 196	2 331	4 781	2 227

Blanketter inför fastställande av årsbelopp för 2015 kommer att skickas ut i september detta år.

**Felaktig debitering av noll kronor i årsbelopp**

Studielån (lån tagna mellan den 1 januari 1989 och den 30 juni 2001) återbetalas, enligt huvudregeln, med ett årsbelopp som motsvarar fyra procent av låntagarens sammanlagda inkomst enligt den senaste taxeringen. För en låntagare som är folkbokförd i Sverige, men vistas i utlandet, blir årsbeloppet felaktigt fastställt till noll kronor när inkomst i Sverige saknas eller när den understiger den nedre gränsen för debitering.

Antalet låntagare med årsbeloppet fastställt till noll kronor har fortsatt minska, från ca 42 100 (2012), till ca 39 200 (2013) och ca 36 200 (2014).

De potentiellt felaktigt nolldebiterade låntagarna finns i en undergrupp som består av ca 27 100 låntagare. För denna undergrupp beror nolldebiteringen på att inkomsten understeg gränsen för debitering. Därutöver fastställs en del årsbelopp till noll kronor trots att låntagaren har haft inkomster över denna gräns. Detta kan exempelvis bero på att hela den återstående skulden enbart består av obetalda årsbelopp för tidigare år. 2013 var det 30 000 låntagare som ingick i undergruppen med potentiellt felaktigt nolldebiterade låntagare. CSN har gjort ytterligare prioriteringar av vilka låntagare vars bosättning ska kontrolleras.

**Utredning av låntagare med noll kronor i årsbelopp, antal 2012 - första halvåret 2014**

	1 januari - 30 juni 2012	2012	1 januari - 30 juni 2013	2013	1 januari - 30 juni 2014
Startade utredningar	2 076	5920	2 869	5 094	734
Omdebiterade årsbelopp	439	1065	439	585	83
Andel omdebiterade årsbelopp	21%	18%	15%	11%	11%

Under första halvåret 2014 har färre utredningar om felaktigt debiterade årsbelopp inletts jämfört med tidigare år. 1 900 färre timmar har rapporterats i år (700 timmar)<sup>9</sup> för utredning av felaktigt nolldebiterade låntagare jämfört med 2013 (2 600 timmar). Antalet rapporterade timmar för helåret 2013 uppgick till 4 200 och under hela 2012 registrerades 5 000 timmar.

CSN kommer att rekrytera tillfällig personal som ska utreda om låntagare är felaktigt nolldebiterade.

**Debiteringar och inbetalningar för låntagare som fått årsbeloppet omdebiterat, belopp, miljoner kronor och procent, 2012 - första halvåret 2014**

	1 januari - 30 juni 2012	2012	1 januari - 30 juni 2013	2013	1 januari - 30 juni 2014
Aktuellt debiterat årsbelopp	4,6	11,9	5,2	7,5	1,0
Totalt inbetalt årsbelopp	1,3	8,8	1,2	5,2	0,1
Andel inbetalt årsbelopp	29%	74%	23%	70%	13%

För de låntagare som fått ett omdebiterat årsbelopp av andel inbetalt av debiterat belopp är 13 procent för perioden januari till juni 2014. Samma period förra året var andelen inbetalt 23 procent. Utredningarna av felaktigt nolldebiterade låntagare startade senare i år jämfört med 2013. Det kan ha påverkat resultatet.

Då CSN har förfallodagar i februari, maj, augusti och november för de låntagare som betalar per kvartal kan det uppstå skillnader i andel som är inbetalat i förhållande till debiterat belopp beroende på när under halvåret som låntagaren har aviserats.

**Efterkontroll av nedsättning av årsbelopp**

Låntagare har, oavsett bosättning, möjlighet att få årsbeloppet preliminärt nedsatt i förhållande till inkomsten. Den inkomstuppgift som låntagare har lämnat kontrolleras sedan i efterhand. För låntagare som bor i Sverige hämtar CSN inkomstuppgifter från Skatteverket. De låntagare som bor utomlands eller har inkomst i utlandet måste själva styrka sina utländska inkomster med taxeringsbesked eller motsvarande. CSN skickar ut ett brev och en blankett till de låntagare som bor utomlands eller har lämnat uppgift om inkomst i utlandet för att uppmärksamma låntagaren på att han eller hon ska styrka sin inkomst. De låntagare som inte styrker sin utländska inkomst får betala det ursprungliga årsbeloppet samt en tilläggsavgift.

**Efterkontroll av nedsättning av årsbelopp miljoner kronor 2012 - första halvåret 2014**

	Årsbelopp 2010		Årsbelopp 2011		Årsbelopp 2012	
	2011	1 januari - 30 juni 2012	2012	1 januari - 30 juni 2013	2013	1 januari - 30 juni 2014
Utskickade blanketter för efterkontroll av årsbelopp	7 541		13 955		14 317	
Inkomna inkomstuppgifter	5 493	2 372	6 112	1 964	5 477	1 710

Förra året skickades uppgifter ut till de låntagare som fått årsbeloppet för 2012 nedsatt på grund av inkomst. Antal låntagare som har lämnat uppgift om utländsk inkomst i sin ansökan om nedsättning ökade mellan årsbeloppen för 2010, 2011 och 2012.

<sup>9</sup> Uppgiften är till och med den 29 juni 2014.

Information till låntagaren inför efterkontrollen av årsbeloppet för 2013 kommer att skickas ut i september detta år.

Bland dem som fick blanketten för efterkontroll av årsbeloppet för 2012 fick 7 005 låntagare ett resterande slutligt årsbelopp att betala. Totalt är 42,6 milj. kr aviserat. Av dessa har 4 838 personer hittills gjort inbetalningar på sitt resterande årsbelopp och de har tillsammans betalat in 17,8 miljoner kronor till och med den 30 juni i år. Hittills har 42 procent av det aviserade beloppet betalats in.

De 7 192 låntagare som den 30 juni 2013 fick ett resterande slutligt årsbelopp för 2011 att betala hade aviserats 45,6 miljoner kronor. Till och med juni 2013 hade 4 751 av låntagarna betalat in 17,3 miljoner kronor. Andelen inbetalt belopp av aviserat var således 38 procent. I december 2013 hade antalet låntagare som fortfarande hade ett slutligt resterande årsbelopp att betala för 2011 sjunkit till 7 155. Totalt var de aviserade 48,7 miljoner kronor. Av dessa låntagare har 4 925 personer gjort inbetalningar på totalt 18,0 miljoner kronor till och med den 31 december 2013. Under 2013 har 37 procent av det aviserade beloppet betalats in.

Resterande slutliga årsbelopp har förfallodagar i april och juni för låntagare som betalar kvartalsvis. Det är svårt att dra slutsatser om efterkontrollen efter ett halvår. CSN fortsätter därför att följa utvecklingen.

Låntagare kan sedan maj i år söka om nedsättning på grund av inkomst på webben. CSN utvecklar en e-tjänst för att de även ska kunna lämna inkomststoppgifter från utlandet samma väg. Tjänsten är beräknad att kunna användas 2015 när efterkontrollen av årsbeloppet för 2014 genomförs.

## Adressefterforskning

Korrekta adresser är en grundförutsättning för återbetalningsverksamheten inom CSN.

### Saknad adress till personer med lån och/eller återkrav, förändring netto, antal, 2012 – första halvåret 2014

	1 januari - 30 juni 2012	År 2012	1 januari - 30 juni 2013	År 2013	1 januari - 30 juni 2014
1 januari	31 106	31 106	27 305	27 305	22 795
Nyttillkomna som saknar adress <sup>10</sup>					1 252
Ny giltig adress registrerad <sup>11</sup>					4 759
30 juni	29 061	-	25 084	-	19 288
31 december	-	27 305	-	22 795	-
Nettoförändring	- 2 045	-3 801	-2 221	-4 510	- 3 507

Under årets första månader har antal låntagare som saknar adress minskat jämfört med vid årsskiftet. Det är även färre som saknar adress den 30 juni 2014 (22 795) än den 30 juni 2013 (27 305 låntagare).

Av dem som hade en giltig adress i Sverige eller utomlands vid ingången av 2014 har

<sup>10</sup> Uppgiften lämnas endast för 2014 då samma utsökningskriterier inte kan användas för tidigare år.

<sup>11</sup> Uppgiften lämnas endast för 2014 då samma utsökningskriterier inte kan användas för tidigare år.

1 388 låntagare en saknad adress i CSN:s register den 31 maj 2014. 2 202 låntagare hade en saknad adress i CSN:s register den 31 maj 2013 av dem som hade en giltig adress i Sverige eller utomlands vid ingången av 2013.

För att söka adresser har CSN lagt ned ca 2 100 timmar under januari till juni 2014<sup>12</sup> vilket är 4 000 timmar färre jämfört med samma period förra året (6 100 timmar). Under helåret 2013 omfattade adresses efterforskningen 9 900 timmar och 2012 var det 21 300 timmar.

**Total skuld för personer som saknar adress, förändring netto, miljoner kronor, 2012 – första halvåret 2014**

	2012	2013	2014
1 januari	3 843	3 281	2 631
30 juni	3 515	2 977	2 149
31 december	3 281	2 631	-
Nettoförändring	-562	-650	-482

Av all nya adresser som registrerades under perioden januari till juni 2014, där låntagaren tidigare haft en ogiltig adress, bodde 31 procent av personerna utomlands i juni 2014. Motsvarande uppgift för 2013 är 39 procent. Av dem som var bosatta utomlands hade 92 procent<sup>13</sup> fått en avisering under perioden januari till juni 2014 respektive 84<sup>14</sup> procent januari – juni 2013. Nedanstående redovisning avser endast dessa låntagare.

**Aviseringar och inbetalningar för låntagare med ny giltig adress utomlands efter att tidigare adress varit ogiltig, belopp, miljoner kronor och procent, första halvåret 2013 - första halvåret 2014**

	1 januari - 30 juni 2013			1 januari - 30 juni 2014		
	Aviserat belopp	Inbetalt belopp	Andel inbetalt	Aviserat belopp	Inbetalt belopp	Andel inbetalt
Ny adress inkommen via Skatteverket	4,6	0,35	8%	4,9	0,3	5%
Ny adress inkommen via webb	1,5	0,79	53%	2,1	1,2	57%
Ny adress registrerad	35%	3%	7%	29,9	3,3	11%

Låntagare som själv meddelat sin nya adress (via webb) är avsevärt bättre betalare än dem CSN hittat adress till. Det är en mindre andel av låntagarna med en ny adress i utlandet, 39 procent (28 procent 2013), som står för inbetalningarna, även om andelen är högre i år än 2013. 61 procent (72 procent 2013) av låntagarna med en ny adress i utlandet hade inte betalat alls under perioden.

CSN har i avtalet med Svea Inkasso möjlighet att lämna uppdrag till dem att efterforska adresser. CSN använder sig nu i större utsträckning av den möjligheten. Under 2013 lämnade vi 285 uppdrag, varav 14 under första halvåret, till Svea Inkasso. Under januari till juni detta år har vi lämnat 374 uppdrag.

CSN har även avtal med företaget 2Secure för utökade adresssökningstjänster för låntagare som vi tror bor utomlands. CSN skickade under 2012 totalt 1 682 uppdrag för

<sup>12</sup> Uppgiften är till och med den 29 juni 2014.

<sup>13</sup> 1 258 låntagare

<sup>14</sup> 1 548 låntagare

adressökning. Under första halvåret 2013 har vi lämnat 1 608 uppdrag till 2Secure och under andra halvåret 569. Några av uppdragen har sedan avbrutits. Till och med mars i år har vi skickat 1 680 nya uppdrag till 2Secure.

## Preskription

Tidigare har den allmänna preskriptionstiden varit tio år men från och med den 1 juli 2011 är preskriptionstiden 25 år. För studielån (lån tagna mellan den 1 januari 1989 och den 30 juni 2001) och studiemedel (lån tagna före den 1 januari 1989) gäller den förlängda preskriptionstiden endast om fordran inte skulle kunna ha preskriberats redan före den 1 juli 2011. Arbetet med preskription och preskriptionsavbrytande åtgärder omfattar både låntagare som bor i Sverige och utomlands.

### Avskrivning p.g.a. preskription, belopp, miljoner kronor, 2012 – första halvåret 2014

	1 januari - 30 juni 2012	2012	1 januari - 30 juni 2013	2013	1 januari - 30 juni 2014
Avskrivet belopp	1,2	3,7	1,3	2,1	0,6

Under 2012 beslutade CSN om avskrivning på grund av preskription för 29 låntagare. Antalet låntagare som fick avskrivning på grund av preskription 2013 var 19 stycken. Hittills i år har 7 låntagare fått skulder avskrivna på grund av preskription. Samtliga av dessa låntagare har bott utomlands längre eller kortare tid och CSN har dessutom under perioder saknat adress till dem.

I och med att preskriptionstiden förlängts till 25 år har CSN minskat på arbetsinsatsen med preskriptionsbrytande åtgärder. I stället fokuserar CSN på att utreda låntagare med potentiellt felaktigt debiterat årsbelopp till noll kronor samt att söka adresser till de låntagare som saknar en korrekt adress. CSN:s fokus med dessa arbetsuppgifter är att få låntagare att betala tillbaka sina lån och i så fall skapas även preskriptionsavbrott.

## Inbetalningar ordinarie lån

### Debiterat och inbetalt årsbelopp för låntagare som bor utomlands, miljoner kronor och procent, 2012 - första halvåret 2014

	Årsbelopp 2012 1 januari - 30 juni 2012	Årsbelopp 2012 År 2012	Årsbelopp 2013 1 januari - 30 juni 2013	Årsbelopp 2013 År 2013	Årsbelopp 2014 1 januari - 30 juni 2014
Aktuellt debiterat årsbelopp	583,5	572,8	611,8	597,7	645,5
Inbetalt årsbelopp	240,4	434,2	238,9	437,3	249,4
Andel inbetalt	41,2%	75,8%	39,0%	73,2	38,6

Under första halvåret 2014 har andel inbetalt i förhållande till debiterat årsbelopp för låntagare som är bosatta utomlands minskat jämfört med motsvarande period förra året.

För låntagare som är bosatta i Sverige var andelen inbetalt av debiterat årsbelopp 46,5 procent januari till juni 2014 medan andelen var 46,4 procent samma period 2013.

Det är svårt att uttala sig om den fortsatta utvecklingen för året.

## Inkassoverksamhet

Obetalda krav för låntagare som är bosatta utomlands skickar CSN vidare till Svea Inkasso AB för inkassoåtgärder och/eller rättsliga åtgärder. CSN har ett avtal med Svea

Inkasso som började gälla den 1 januari 2013. CSN har tidigare haft ett avtal för inkassotjänster med Intrum Justitia.

Det finns skillnader mellan nuvarande och det förra avtalet. Avtalet är konstruerat så att det finns tydliga incitament för Svea Inkasso i deras inkassoarbete. Mot bakgrund av skillnaderna har CSN förhoppningar om att det inkasserade beloppet ska öka under avtalstiden.

<b>Krav lämnade till inkasso, antal, 2012 – första halvåret 2014</b>					
	<b>1 januari - 30 juni 2012</b>	<b>2012</b>	<b>1 januari - 30 juni 2013</b>	<b>2013</b>	<b>1 januari - 30 juni 2014</b>
Krav lämnade till inkasso	6 161	10 990	4 202	13 263	8 623
Personer som fått krav lämnade till inkasso	5 531	9 403	3 625	10 855	7 470

<b>Krav lämnade till inkasso, belopp, miljoner kronor, 2012 – första halvåret 2014</b>					
	<b>1 januari - 30 juni 2012</b>	<b>2012</b>	<b>1 januari - 30 juni 2013</b>	<b>2013</b>	<b>1 januari - 30 juni 2014</b>
Belopp lämnat till inkasso	146,7	225,5	73,5	326,2	221,9

Under det första halvåret 2014 har antalet inlämnade inkassoärenden och det inlämnade beloppet ökat i förhållande till första halvåret 2013. Medelvärde av det inlämnade beloppet har också ökat mellan januari och juni 2014 och samma period 2013.

<b>Inbetalningar från inkasso, belopp, miljoner kronor, 2012 – första halvåret 2014</b>					
	<b>1 januari - 30 juni 2012</b>	<b>2012</b>	<b>1 januari - 30 juni 2013</b>	<b>2013</b>	<b>1 januari - 30 juni 2014</b>
Kapital och ränta	9,8	20,3	9,9	24,6	22,2
Administrativa avgifter	2,0	4,1	1,9	4,9	5,6
Totalt inbetalt	11,8	24,4	11,8	29,5	27,8

CSN:s förhoppningar om att det inkasserade beloppet ska öka har så här långt infriats. Inbetalningarna är högre under perioden 1 januari till 30 juni 2014 jämfört med samma period 2013. Inbetalningarna gäller både krav som lämnats nu och tidigare.

Under hösten 2013 och våren 2014 har CSN gjort vissa systemförbättringar för att underlätta den manuella hanteringen av inkassokrav. CSN planerar även för systemförbättringar under hösten 2014.

CSN har under första halvåret 2014 lagt ned ca 800 timmar<sup>15</sup> för att hantera inkassokrav medan vi lade ned 1 200 timmar samma period 2013. För helår 2013 uppgick hanteringen till 1 800 timmar att jämföra med 3 600 timmar under 2012.

## Uppsägning av lån

Om en låntagare, trots påminnelser och krav, inte betalar årsbeloppet finns sedan 2010 möjlighet för CSN att säga upp lån till omedelbar betalning. Före 2010 fanns den möjligheten enbart för studiemedel (lån taget före den 1 januari 1989). Sedan november 2011 finns systemstöd för att utreda och säga upp lån till omedelbar betalning. Hittills har CSN sagt upp 83 skulder till omedelbar betalning för 70 låntagare. Av dessa kvarstår 63

<sup>15</sup> Uppgiften är till och med den 29 juni 2014.

skulder för 55 låntagare, de övriga har till övervägande del avslutats genom inbetalning av hela skulden.

<b>Utredningar om uppsägning av lån, antal, 2012 – första halvåret 2014</b>					
	<b>1 januari - 30 juni 2012</b>	<b>2012</b>	<b>1 januari - 30 juni 2013</b>	<b>2013</b>	<b>1 januari - 30 juni 2014</b>
Antal påbörjade utredningar	108	108	17	18	177

<b>Total skuld uppsagda lån, belopp, miljoner kronor, 2012 – första halvåret 2014</b>			
	<b>2012</b>	<b>2013</b>	<b>2014</b>
1 januari	7,6	7,8	13,3
30 juni	8,0	8,3	18,5
31 december	7,8	13,3	-

<b>Inbetalningar uppsagda lån, belopp, tusen kronor, 2012 – första halvåret 2014</b>					
	<b>1 januari - 30 juni 2012</b>	<b>2012</b>	<b>1 januari - 30 juni 2013</b>	<b>2013</b>	<b>1 januari - 30 juni 2014</b>
Inbetalt belopp	180,9	286,0	809,5	1 516,1	1 248,5

Fokus ligger på att förmå låntagaren att betala eller, i de fall det är tillämpligt, söka om till exempel nedsättning eller avskrivning, inte att säga upp lånet.

Initiering av utredningen av uppsägning av lån sker ofta efter uppgifter från inkassoföretaget om låntagare som inte betalar inkassokrav. Bytet av inkassoföretag från den 1 januari 2013 har därför påverkat arbetet med uppsägning av lån. Ett separat kravbrev skickas till låntagaren innan lån sägs upp till omedelbar betalning. CSN gör även kontaktförsök via telefon. Kontakt med låntagaren i samband med utredning om uppsägning av lån, har visat sig vara ett effektivt sätt att få låntagaren att betala. Om låntagare betalar kravet eller till exempel får nedsättning av beloppet, avslutas utredningen om uppsägning av lån.

Under januari till juni 2014 skickade vi kravbrev inför uppsägning av lån till 170 låntagare (16 låntagare januari – juni 2013). Av dessa började 21 betala (fyra 2013) medan vi sagt upp lån till omedelbar betalning för sexton låntagare (en låntagare 2013). Under år 2013 skickade CSN ut kravbrev till 17 låntagare varav tre började betala på sina krav och vi sade upp lån till omedelbar betalning för fyra låntagare.

Även den rättsliga processen efter att lånet sagts upp till omedelbar betalning måste tas i beaktande innan lån sägs upp. Hänsyn måste tas till rättsliga aspekter i respektive land samt att den rättsliga processen kan medföra omfattande arbetsinsatser.

CSN har lagt ned ca 700 fler timmar på utredning av uppsägning av lån samt rättsliga åtgärder under första halvåret 2014 (1 300 timmar)<sup>16</sup> jämfört med första halvåret 2013 (600 timmar). Hela 2013 rapporterades 1 100 timmar medan 2012 omfattade den arbetsuppgiften 800 timmar.

<sup>16</sup> Uppgiften är till och med den 29 juni 2014.

## Rättsliga åtgärder

Under första halvåret 2014 har CSN anlitat en advokat i USA för att med hjälp av honom driva in obetalda studielån för fyra låntagare. Dessa ärenden har drivits som pilotärenden och CSN har för avsikt att fortsättningsvis bedriva rättsliga processer med hjälp av Svea Inkasso och deras ombud.

CSN har valt ut fyra låntagare med uppsagda studielån samtliga boende i Kalifornien. Utgångspunkten har varit att det ska finnas bra dokumentation i ärendena samt att skulderna inte ska vara preskriberade med utgångspunkt från svensk lagstiftning. En sammanställning över vad som hänt i varje ärende har tagits fram och samtliga handlingar har översatts till engelska.

Advokaten skickade därefter ett kravbrev till låntagarna där de uppmanades att betala hela skulden. Han kontaktade sedan samtliga låntagare för att informera om att han representerar oss samt gav dem möjlighet att betala skulden innan en rättslig process inleddes. Låntagarna har därefter agerat på olika sätt.

I ett av ärendena har en överenskommelse nåtts som stadfästas av ”Superior Court of California”. Låntagaren har betalat ett större engångsbelopp och har nu påbörjat betalningar i enlighet med förlikningen. I ett annat ärende har långtgående förhandlingar om en förlikning förts mellan advokaten och låntagarens advokat. Eftersom inte någon överenskommelse kunnat nås med låntagaren har en stämningsansökan lämnats in. Två dagar efter det att låntagaren stämde ansökte han om att försätta sig i konkurs vid US Bankruptcy Court. I det tredje ärendet har låntagaren varit väldigt passiv. Ett förslag till förlikning har tagits fram vilket sannolikt inte kommer att godkännas av låntagaren. En stämningsansökan kommer då att lämnas in i ärendet. I det fjärde ärendet har inte några förlikningsförhandlingar ägt rum eftersom låntagaren inte är beredd att betala något. Stämningsansökan är inlämnad i ärendet.

Under första halvåret 2014 har 20 rättsliga ärenden påbörjats i länderna USA, Finland, Norge, Danmark och Storbritannien. I antalet ingår 9 ärenden där uppsägning beslutats om före 2014.

CSN har påbörjat ett försök att med hjälp av Svea inkasso använda oss av europeiskt betalningsföreläggande. Hittills har totalt 11 ärenden skickats iväg till följande länder; Frankrike, Tyskland, Nederländerna, Spanien, Portugal och Belgien. Ett avgörande har meddelats och det kommer från Spanien. Samtliga ärenden avser obetalda återkrav.

CSN har ansökt om verkställighet i Sverige avseende en dom från Finland. Låntagaren har flyttat tillbaka till Sverige och därför har domen inte kunnat användas för verkställighet i Finland. Det är det första ärendet där CSN använt en utländsk dom för att få betalt i Sverige.

CSN har även ansökt om utmätning i Sverige för fyra låntagare som är bosatta i utlandet. Dessa låntagare äger fast egendom i Sverige och CSN har ansökt om utmätning med hänsyn till det. Dessa ärenden hanteras av Kronofogden som ett allmänt mål men överlämnandet sker manuellt från CSN till skillnad från om låntagaren skulle ha varit bosatt i Sverige.



## Skuldsanering och konkurs

CSN har ungefär 230 pågående ärenden där låntagare har åberopat att studieskulden omfattas av utländsk konkurs eller skuldsanering. I juli 2013 hade CSN ungefär 180 pågående ärenden.

Om låntagaren är bosatt inom EU/EES-området är insolvensförordningen tillämplig när CSN ska bedöma om det utländska insolvensbeslutet är giltigt i Sverige. Insolvensförordningen<sup>17</sup> har tillkommit i syfte att harmonisera arbetet på europarättens område. Förordningen trädde i kraft den 31 maj 2002 och är gällande rätt i alla EU:s medlemsstater utom Danmark. Vilka förfaranden som omfattas för respektive medlemsstat framgår av förordningens bilaga A.

När ett insolvensförfarande enligt bilaga A är avslutat och det är klarlagt att CSN inte får någon utdelning, avskrivs skulden. Under perioden 1 juli 2013 – 30 juni 2014 har CSN skrivit av studieskulder för tre låntagare, varav två är bosatta i England och en i Tyskland. Totalt uppgår avskrivet belopp till ca 1,3 miljoner kronor.

Om låntagaren däremot är bosatt utanför EU/EES-området så är CSN endast bundna av beslutet så länge låntagaren är bosatt i det aktuella landet. Detsamma gäller låntagare som omfattas av ett insolvensförfarande som inte finns upptagen i insolvensförordningens bilaga A. Om låntagaren flyttar till ett annat land har inte beslutet om skuldsanering eller konkurs någon rättsverkan och lånet kan på nytt drivas in. Med hänsyn till det bevakar CSN dessa fordringar för att i framtiden kunna driva in dem. Det innebär att CSN har ett pågående ärende så länge låntagaren bor kvar i det aktuella landet.

### Fördelning av pågående ärenden om skuldsanering och konkurs, per land, första halvåret 2014

	30 juni 2014
Finland	39 %
Norge	27 %
USA	13 %
Storbritannien	5 %
Övriga <sup>18</sup>	16 %

<sup>17</sup> Rådets förordning (EG) 1346/2000 av den 29 maj 2000 om insolvensförfaranden.

<sup>18</sup> Australien, Danmark, Island, Kanada, Nederländerna, Schweiz, Tyskland.