

Kronofogden

Brister i Kronofogdemyndighetens medelshantering

(Dnr 7750-2016 m.fl.)

Beslutet i korthet: Under tiden december 2016–juli 2017 tog JO emot ett stort antal anmälningar med klagomål mot Kronofogdemyndigheten. Återkommande i dessa anmälningar var uppgifter om att myndigheten låg efter med registreringen och bokföringen av inbetalningar som hade gjorts, vilket hade lett till olika konsekvenser för anmälarna, bl.a. felaktiga utredningsåtgärder och utmätningar samt dröjsmål med återbetalningar.

I sina remissvar till JO tar Kronofogdemyndigheten på sig större delen av de brister som anmälarna påtalat. Myndigheten beklagar det inträffade och de olägenheter som den bristfälliga handläggningen har förorsakat anmälarna. Kronofogdemyndigheten redogör ingående för de brister som har funnits i myndighetens medelshantering och anger ett antal olika åtgärder som har vidtagits för att komma till rätta med dem.

I beslutet uttalar JO att när det gäller hanteringen av utmätningarna har Kronofogdemyndigheten misslyckats med att uppfylla kraven i sin instruktion om att uppgifterna ska utföras på ett rättssäkert, kostnadseffektivt och enkelt sätt. Orsaken till detta misslyckande är enligt JO de allvarliga felen och bristerna i myndighetens medelshantering. Det har varit Kronofogdemyndighetens högsta lednings skyldighet att se till att denna viktiga del av verksamheten fungerar, och myndigheten får allvarlig kritik.

JO överlämnar ett exemplar av beslutet till Finansdepartementet för kännedom.

Anmälningar mot Kronofogdemyndigheten

Under tiden december 2016–juli 2017 tog JO emot ett stort antal anmälningar med klagomål mot Kronofogdemyndigheten. Återkommande i dessa anmälningar var uppgifter om att Kronofogdemyndigheten låg efter med registreringen och bokföringen av inbetalningar, vilket hade lett till olika negativa konsekvenser för anmälarna, t.ex. felaktiga utredningsåtgärder och utmätningar samt dröjsmål med återbetalningar.

Detta beslut är gemensamt för nedanstående ärenden, där anmälningarna innehöll bl.a. följande påståenden:

7750-2016

AA klagade på att Kronofogdemyndigheten hade varit sen med bokföringen av inbetalda medel vid två tillfällen i november 2016, vilket hade lett till att skulden stod kvar och att hon därför hade fått problem med bl.a. banken och familjens julfirande.

8107-2016

I detta ärende framkom att BB hade betalat in sin skuld genom löneutmätning i maj och juni 2016. Pengarna hade emellertid bokförts som inbetalning för en annan gäldenärs skuld och betalats ut till den andra gäldenärens borgenärer. Efter att BB hade kontaktat Kronofogdemyndigheten vid flera tillfällen upptäcktes felet, och myndigheten begärde tillbaka de utbetalade pengarna. I januari 2017 beslutades att BB skulle få en ersättning som skulle användas till att sätta ned skuldsaldot till 0 kronor. I februari 2017 kontaktade BB myndigheten och sa att hans skuld fortfarande inte hade minskat. Han fick till svar att beloppet hade kommit in till medelshanteringen men ännu inte bokförts mot hans skuld.

8121-2016

CC anmälde att Kronofogdemyndigheten felaktigt hade utmätt medel i november och december 2016 och att myndigheten hade dröjt med återbetalningen. Hon uppgav att hon var ensamstående och att de felaktiga utmätningarna hade påverkat hennes möjligheter att fira jul.

519-2017

DD anmälde att Kronofogdemyndigheten fortsatte med löneutmätningen mot honom under december 2016 och januari 2017, trots att hans skuld hade blivit betald genom utmätning under november 2016. Kronofogdemyndigheten hade meddelat honom att myndigheten låg efter med registreringen av inbetalningarna och därmed bokföringen. Han jobbade deltid och behövde pengarna.

522-2017

EE anmälde att han hade gjort två inbetalningar till Kronofogdemyndigheten i december 2016 och januari 2017, men dessa hade inte bokförts och registrerats i hans ärenden. Han kunde därför inte få ett lån.

1260-2017

FF anmälde att han betalade sin skuld två dagar efter att den hade registrerats hos Kronofogdemyndigheten. Inbetalningen registrerades emellertid inte, och skulden stod kvar i myndighetens register, vilket ledde till en betalningsanmärkning mot honom. Han kontaktade myndigheten vid flera tillfällen, men skulden stod kvar.

1759-2017

GG anmälde att hans son HH fick ett föreläggande från Kronofogdemyndigheten att betala in en skuld en viss dag och att denna skuld betalades i tid. Trots det fick sonen ett brev från myndigheten som angav att skulden var oförändrad och med en förfrågan om hans tillgångar och inkomster m.m. Dessutom skickade myndigheten ut en förfrågan till sonens tidigare och nuvarande arbetsgivare om sonens lön och förmåner. Vid kontakt med myndigheten fick GG veta att myndigheten inte hade hunnit registrera inbetalningen.

KRONOFOGDEN

1929-2017

JJ anmälde att han betalade sin skuld till Kronofogdemyndigheten i slutet av januari 2017, men trots det hade löneutmätning skett den 24 februari 2017. Vid tiden för anmälan till JO, den 16 mars 2017, hade han inte fått tillbaka sina pengar. Myndigheten hade hänvisat till att den var ”överbelastad”.

1947-2017

KK anmälde att han enligt en tingsrättsdom skulle betala skadestånd till en målsägande, men att detta sedan hade ändrats i en hovrättsdom. Trots detta hade Kronofogdemyndigheten skickat ut två inbetalningskort till honom, med olika belopp. Myndigheten hade också betalat ut det belopp till målsäganden som KK hade betalat in till myndigheten, trots att han hade kontaktat myndigheten vid flera tillfällen och påtalat att detta inte skulle göras. Han väntade på att få tillbaka sina pengar.

1996-2017

LL anmälde att han hade reglerat en skuld hos Kronofogdemyndigheten, men att skulden var oreglerad i deras register. Hans bank kunde därför inte bevilja ett lån.

2133-2017

MM uppgav bl.a. att han felaktigt hade registrerats som gäldenär i ett mål vid myndigheten. För betalning av bl.a. denna skuld gjordes utmätningar på hans bankkonto och överskjutande skatt. MM kontaktade myndigheten och felet upptäcktes. Han uppgav att han hade bemötts illa under samtalet, och han ville ha tillbaka sina pengar.

2252-2017

NN uppgav att hon hade gjort flera inbetalningar till Kronofogdemyndigheten som hade bokförts sent, fyra av dem cirka sex veckor efter det att betalning hade skett. Nu skulle hon vara helt skuldfri men var inte det enligt myndighetens register, och detta hindrade henne från att söka lån och få en större lägenhet.

2332-2017

OO uppgav att myndigheten felaktigt hade utmätt pengar av honom efter en lagakraftvunnen dom där utmätningen hade upphävts. Han hade ännu inte fått tillbaka pengarna, trots att han hade kontaktat myndigheten.

2486-2017

PP uppgav att Kronofogdemyndigheten hade utmätt en viss summa från hans konto den 27 mars 2017, men att summan fortfarande inte var bokförd och att han därför riskerade ytterligare utmätningar.

2540-2017

QQ uppgav att Kronofogdemyndigheten hade utmätt ett för högt belopp och att hon i februari 2017 hade blivit lovad att en summa skulle återbetalas till henne,

men att detta ännu den 10 april 2017 inte hade skett. Hon behövde pengarna omgående för sitt och barnens uppehälle.

2571-2017

RR uppgav att hon betalade in sin skuld till Kronofogdemyndigheten i februari 2017 och att hon därefter skulle vara skuldfri och bl.a. få behålla sin skatteåterbäring för första gången på tio år. Ändå drog myndigheten pengar från henne och hade meddelat att hon skulle få vänta flera veckor på att få tillbaka pengarna.

2723-2017

SS uppgav att arbetsgivaren drog en viss summa från hans lön under mars 2017 och betalade in denna till Kronofogdemyndigheten, men att inbetalningen inte kunde återfinnas hos myndigheten när han kontaktade den. Först när arbetsgivaren kontaktade myndigheten kunde man hitta inbetalningen, och myndigheten lovade att återbetala en del till SS, vilket ännu den 18 april inte hade skett.

2782-2017

TT uppgav att Kronofogdemyndigheten felaktigt hade utmätt hennes inkomst i mars 2017 och att myndigheten en månad senare ännu inte hade betalat tillbaka pengarna till henne. Hon levde därför under existensminimum.

2881-2017

UU uppgav att han hade löneutmätning varje månad och att Kronofogdemyndigheten låg efter med registreringen och bokföringen; den senaste uppdateringen var över tre månader gammal. Vid kontakter med myndigheten hade den framfört att man ”låg så långt efter” och att det ”ser ut att bli ännu längre tid tills uppdateringar kan göras”.

2911-2017

VV uppgav att han sedan en månad tillbaka väntade på en återbetalning av pengar från myndigheten och att myndigheten hade sagt att ”de hade så mycket att göra”.

2951-2017

WW uppgav att han efter en felaktig utmätning nu hade väntat i över tre veckor på att få pengar återbetalade från myndigheten. Han uppgav att han levde på existensminimum.

3116-2017

XX uppgav att hans löneutmätning hade avslutats men att myndigheten ändå hade utmätt lön under april 2017 på grund av ”slö bokföring”.

KRONOFOGDEN

3359-2017

YY uppgav att hon hade fått ett meddelande från myndigheten om att alla hennes skulder var betalda. Trots detta utmättes en summa under maj 2017, och hon väntade nu på att få tillbaka pengarna.

3427-2017

ZZ uppgav att hans utmätning var avslutad vid myndigheten, men att den ändå hade utmätt en del av hans lön i april 2017. Han hade väntat i tre veckor på återbetalningen.

3455-2017

ÅÅ uppgav att myndigheten inte hade registrerat hennes arbetsgivares inbetalningar och att skulden därför inte hade minskat under tre till fyra månader. Skulden skulle vara betald nu, men myndigheten drog ändå pengar.

3611-2017

ÄÄ uppgav att Kronofogdemyndigheten utmätte hans lön trots att han hade betalat sin skuld. Vid kontakt med myndigheten fick han förklaringen att ”det har varit mycket datastrul på sistone” och att han skulle få tillbaka sina pengar om cirka tre veckor.

3752-2017

ÖÖ uppgav att han hade löneutmätning och levde på existensminimum. Han skulle få tillbaka pengar från myndigheten och hade nu väntat i över en månad. Han hade barn och familj att försörja.

3803-2017

AAA uppgav att han betalade in en skuld till Kronofogdemyndigheten. Myndigheten hade därefter sagt den kunde se att skulden var betald men att betalningen inte hade registrerats och bokförts, varför det skulle dröja innan skulden försvann. Bokföringen låg cirka en och en halv månad efter.

3895-2017

BBB uppgav att hon hade betalat hela sin skuld men ändå drog myndigheten pengar från hennes lön i april 2017. Hon hade väntat i nästan tre månader på att få pengarna tillbaka.

4009-2017

CCC uppgav att Kronofogdemyndigheten fortsatte att dra pengar från honom, trots att hans skulder var betalda. Han hade fått veta att myndighetens bokföringssystem låg fyra till fem månader efter.

4012-2017

DDD uppgav att hon hade fått besked från myndigheten att hon var skuldfri och att hon i juni 2017 därför skulle få behålla hela sin lön och skatteåterbäring. Ändå drogs pengar från hennes konto i maj 2017, och därför kontaktade hon

KRONOFOGDEN

myndigheten. Myndigheten svarade dels att den även skulle dra skatteåterbäringen, dels att den bytte datasystem och därför inte kunde göra något. Inte heller hade myndigheten återkommit till henne trots att den sagt att den skulle göra det. Hon hade semester och behövde sina pengar.

4058-2017

EEE uppgav att han betalade in sin skuld i maj 2017. Trots detta beslutade myndigheten att ta pengar från hans skatteåterbäring. Vid kontakt med myndigheten kunde den person som han talade med se att ett belopp var mottaget, men eftersom beloppet inte var bokfört hade ytterligare en utmätning skett. Han begärde tillbaka pengarna, men hade ännu inte fått dem. Vid förnyad kontakt med myndigheten hade en tjänsteman svarat att hans bil skulle utmätas.

4085-2017

FFF uppgav att gäldenären betalade in sin skuld till Kronofogdemyndigheten den 10 maj 2017 men att hon fick pengarna av myndigheten först den 7 juni 2017.

4087-2017

GGG uppgav att han betalade in hela sin skuld till Kronofogdemyndigheten i april 2017, men att detta inte hade registrerats eftersom myndigheten ”låg efter”. Myndigheten utmätte därför även överskottet på hans skattekonto.

4104-2017

HHH uppgav att han hade väntat i över sex veckor på att Kronofogdemyndigheten skulle återbetala en större summa, som felaktigt hade utmätts från hans lön.

4110-2017

JJJ uppgav att Kronofogdemyndigheten hade utmätt för mycket från hennes skatteåterbäring och pension och att hon nu väntade på att få tillbaka pengarna. Detta skulle emellertid dröja eftersom systemet hade ”halkat efter”. Hon skulle inte kunna betala sin hyra i tid.

4513-2017

KKK uppgav att hon sedan en månad tillbaka väntade på en återbetalning från myndigheten.

4606-2017

LLL uppgav att han hade betalat sin skuld, men att utmätningen ändå fortsatte. Vid hans kontakter med Kronofogdemyndigheten framkom att myndigheten inte hade meddelat hans arbetsgivare att utmätningen hade avslutats. Dessutom hade myndigheten inte betalat tillbaka de pengar som felaktigt hade utmätts.

KRONOFOGDEN

4718-2017

MMM anmälde att Kronofogdemyndigheten felaktigt hade utmätt hans lön under juni månad och att beloppet skulle återbetalas till honom, vilket inte hade skett.

4767-2017

NNN uppgav att han hade betalat en skuld till Kronofogdemyndigheten, men att detta, två månader senare, inte hade registrerats. Dessutom skulle han få tillbaka pengar från myndigheten, vilket han inte hade fått.

4825-2017

OOO uppgav som ombud för ett utländskt bolag att gäldenären i april 2017 hade betalat in sin skuld till Kronofogdemyndigheten men att bolaget i juli 2017 fortfarande inte hade fått pengarna utbetalade till sig.

5084-2017

PPP uppgav att Kronofogdemyndigheten hade utmätt ett belopp från hans lön, trots att han inte hade någon skuld. Han hade begärt att få tillbaka pengarna, men hittills hade de inte betalats tillbaka.

JO:s utredning i samtliga ärenden

JO tog del av bl.a. Kronofogdemyndighetens handläggarnoteringar i ärendena.

Kronofogdemyndigheten uppmanades därefter att yttra sig över det som respektive anmälare hade fört fram i sin anmälan.

Kronofogdemyndigheten (rikskronofogden QQQ) lämnade under augusti 2017 (i ärende 1260-2017) följande allmänna redogörelse för problemen och åtgärderna inom myndighetens medelshantering (fotnoter har här utelämnats):

1 Inledning

Med anledning av de JO-anmälningar som har remitterats till Kronofogdemyndigheten lämnas i denna promemoria en översiktlig och samlad bild av den problematik som har lett fram till att inbetalningar inte registreras i tid och kvalitetsbrister inom Kronofogdemyndighetens medelshantering och myndighetens arbete med att komma till rätta med denna. Efter en bakgrundsbeskrivning lämnas i den fortsatta framställningen en genomgång av de olika faktorer som tillsammans har förorsakat dagens situation inom medelshanteringen, följd av en redogörelse för de fel som dessa orsakar. Slutligen redogörs för de åtgärder som Kronofogdemyndigheten nu vidtar och har vidtagit för att så skyndsamt som möjligt komma tillrätta med den uppkomna situationen samt en prognos för när problemen beräknas vara åtgärdade.

2 Bakgrund

Medelshanteringen är den verksamhet inom Kronofogdemyndigheten som hanterar de pengar som genom verkställigheten kommer in till myndigheten och som sedan betalas ut av myndigheten. Medelshanteringen är alltså av grundläggande betydelse för att Kronofogdemyndigheten ska kunna fullgöra sina uppgifter enligt utsökningsbalken och brister kan få allvarliga konsekvenser för såväl enskilda som myndighetens verksamhet.

Ett sextiotal medarbetare arbetar i dagsläget inom Kronofogdemyndighetens medelshantering, fördelade på ett team i Karlstad och ett i Sundsvall.

Verksamheten hanterar årligen ca 3 miljoner inbetalningar till Kronofogdemyndigheten. Mer än hälften av dessa hanteras i dagsläget maskinellt och registreras omedelbart när de kommer in. Resterande del kräver manuell handläggning vilket medför risk för att enskilda fel någon gång kan inträffa.

Sedan 2011 har det inom medelshanteringen förekommit problem med registrering av manuella betalningar vid tillfälliga arbetstoppar, till exempel i samband med utbetalning av överskjutande skatt, och under semesterperioder. Myndigheten har då inte hunnit registrera vissa av de betalningar som hanteras manuellt i tid enligt gällande regelverk. För detta har Kronofogdemyndigheten vid flera tillfällen kritiserats av JO och vid något tillfälle av Justitiekanslern. Under denna tid har det också förekommit vissa kvalitetsbrister inom medelshanteringen som bl.a. inneburit att inbetalningar vid några tillfällen har registrerats på fel gäldenär och att medel har utbetalats trots att så inte borde ha skett. JO har kritiserat Kronofogdemyndigheten för sådana fel och för att ersättning till den enskilde i dessa fall har utbetalats alltför sent av myndigheten.

Under sommaren 2016 eskalerade problemen inom medelshanteringen och sedan hösten 2016 har Kronofogdemyndigheten inte hunnit registrera ett stort antal av de inbetalningar som hanteras manuellt i tid. Registreringen av inbetalningar för en viss dag har varit helt avslutad först efter en till två månader. Flertalet betalningar har dock även under denna tid registrerats i tid, däribland alla dem som hanteras maskinellt.

3 Orsaker till dagens situation

Dagens problematik inom medelshanteringen beror på flera samverkande faktorer. I huvudsak handlar det om bristande kompetens och arbetsrutiner, införandet av ett nytt IT-stöd och att medelshanteringen inte har tilldelats tillräckliga resurser. Dessa har alla sin gemensamma grund i bristande styrning och ledning av medelshanteringen. En bidragande orsak till att problemen har kunnat bestå under en längre tid är också att det funnits ett bristande kundfokus, inte minst vid verksamhetens styrning och ledning.

3.1 Kompetens och rutiner

När Kronofogdemyndigheten bildades 2006 valde myndigheten att köpa sina ekonomitjänster från Skatteverket, varvid de medarbetare som hade kompetens inom externredovisning och ekonomiadministration som varit anställda inom de tidigare regionmyndigheterna fördes över till Skatteverket.

Kronofogdemyndighetens medelshantering kom efter detta att sakna tillräcklig kompetens inom detta område, vilket har påverkat arbetet inom medelshanteringen negativt.

Kronofogdemyndigheten har vidare inte vidtagit åtgärder för att säkerställa att medarbetarna har nödvändig kompetens och tillräcklig kunskap om arbetsrutinerna inom medelshanteringen. Introduktionen av nyanställda har byggts på att den nyanställde lär sig av sina kollegor och det har t.ex. saknats såväl introduktionsutbildning som nödvändig fortbildning av medarbetarna. Dagens ansträngda arbetsläge försvårar ytterligare en tillfredsställande introduktion av nya medarbetare. Inom medelshanteringen har det också saknats tydliga arbetsrutiner och prioriteringar för arbetet. Detta har medfört kompetensbrister inom verksamheten, något som har påverkat både kvalitén och effektiviteten.

Sammanfattningsvis kan det konstateras att Kronofogdemyndigheten inte har arbetat med att säkerställa fungerande arbetsrutiner eller kompetensförsörjningen inom medelshanteringen på ett tillräckligt prioriterat och strukturerat sätt.

3.2 Byte av it-system

Inom medelshanteringen används ett egenutvecklat stordatorsystem från 1970-talet. Sedan 2011 har det pågått olika projekt som syftar till att ersätta detta med ett modernt bokföringssystem. Det nya systemet ska bl.a. effektivisera handläggningen genom en hög grad av automatisering och dessutom förbättra ekonomiredovisningens kvalitet med ökade avstämningsmöjligheter.

Under införandet av det nya systemet har arbetet stött på större problem än beräknat. Flera poster än beräknat har behövt hanteras manuellt och införandet har tagit längre tid än kalkylerat. Det senare har medfört att medelshanteringen under en längre tid har behövt arbeta i två system samtidigt, där inbetalningar måste flyttas manuellt mellan systemen. Idag hantearas ca 90 procent av gäldenärerna i det nya systemet. Övergången beräknas vara helt genomförd under innevarande år.

Det kan konstateras att Kronofogdemyndigheten underskattat problemen med att införa ett modernt bokföringssystem inom medelshanteringen.

3.3 Resurser

När medelshanteringen under 2011 började använda det nya bokföringssystemet var det endast de allmänna målen som hanterades i detta. Myndigheten beräknade utifrån erfarenheten av detta vilken bemanning som skulle behövas när alla gäldenärer skulle hanteras i detta system. Enligt denna beräkning skulle verksamheten effektiviseras och antalet årsarbetskrafter inom medelshanteringen kunna halveras till ett femtiotal. Under 2016 minskades bemanningen i enlighet med detta, något som var slutligt genomfört i november 2016.

Problem vid införandet av det nya bokföringssystemet medförde dock att resursbehovet inom medelshanteringen blev betydligt större än beräknat. Verksamheten tillfördes därför redan i slutet av 2016 tillfälligt ca 30 medarbetare. Detta skedde dels genom förstärkningsinsatser från andra delar av Kronofogdemyndigheten och dels genom visstidsanställda och konsulter. Att resurserna varit tillfälliga har dock inneburit en viss osäkerhet och kortsiktighet i bemanningssituationen och har i viss mån försvårat uppbyggnad och upprätthållande av kompetens.

Med facit i hand är det tydligt att minskningen av antalet årsarbetskrafter inom medelshanteringen skedde alltför tidigt och fick allvarliga konsekvenser för verksamheten.

3.4 Bristande styrning och ledning

Att det finns problem inom medelshanteringen har varit känt under en längre tid. De åtgärder som vidtagits har dock varit kortsiktiga och inte tillräckliga för att lösa de grundläggande problemen. Det framstår som att det nya IT-systemets förmåga att lösa problemen har överskattats och de åtgärder som vidtagits tidigare har haft fokus på resursförstärkning och varit kortsiktiga. Att problemen har bestått måste ses som en brist i myndighetens styrning och ledning av medelshanteringen.

Av de föregående avsnitten framgår att Kronofogdemyndigheten inte har säkerställt fungerande arbetsrutiner, kompetensförsörjningen eller tillräckliga resurser inom medelshanteringen. Vad gäller införandet av det nya bokföringssystemet har det funnits brister vid såväl kravställningen och

planeringen för införandet av systemet, som uppföljning av effekter vid införandet.

För medelshanteringen har det vidare saknats tydliga mål och prioriteringar. Trots att det sedan många år tillbaka funnits konstaterade problem vid arbetstoppar har det inte funnits en tillfredsställande produktionsstyrning och planering som har förmått komma tillrätta med detta. Inte heller de kvalitetsbrister i form av bl.a. felaktiga utbetalningar som uppmärksammas av JO har åtgärdats.

3.5 Bristande kundfokus

Brister i medelshanteringen påverkar i första hand Kronofogdemyndighetens kunder. Både för de enskilda som är föremål för verkställighet och för de som vänder sig till Kronofogdemyndigheten för att få betalt kan brister i medelshanteringen få negativa konsekvenser. Problem inom medelshanteringen kan även få konsekvenser i en vidare bemärkelse eftersom felaktiga uppgifter i Kronofogdemyndighetens indrivnings- och utsökningsdatabas leder till felaktiga kreditupplysningar, något som kan få konsekvenser för bl.a. affärsbedömningar inom näringslivet.

Med kunskap om och respekt för verksamhetens betydelse för Kronofogdemyndighetens kunder måste myndigheten göra sitt yttersta för att fel och brister inte ska uppstå i medelshanteringen och för att sådana, om de uppstår, åtgärdas så snart och med så liten skada för kunden som möjligt. Som framgått har så inte varit fallet. Att problematiken inom medelshanteringen har bestått kan därför i viss mån tillskrivas bristande kundfokus, framförallt vid verksamhetens ledning och styrning.

4 Brister till följd av problematiken inom medelshanteringen

4.1 Fel p.g.a. sen registrering av inbetalningar

Den sena registreringen av inbetalningar leder till flera fel och brister i Kronofogdemyndighetens verksamhet. För det första leder den sena registreringen till att ett stort antal uppgifter om skulder i indrivnings- och utsökningsdatabasen visar för höga belopp. I flera fall finns uppgifter om skulder kvar i databasen trots att gäldenären till fullo har betalat dessa. Detta kan få negativa konsekvenser för den drabbade eftersom uppgifterna påverkar personens kreditupplysning. Bland annat kan det leda till en s.k. betalningsanmärkning hos kreditupplysningsföretagen vilket t.ex. kan medföra att lån inte beviljas.

Att uppgifter om en skuld finns kvar i indrivnings- och utsökningsdatabasen trots att den har betalats, medför att utmätning i vissa fall har skett trots att gäldenären saknar skulder hos Kronofogdemyndigheten. Detta gäller utmätning som sker löpande, framförallt löneutmätning, eller med automatik, framförallt utmätning av överskott på skattekontot. Att Kronofogdemyndigheten felaktigt utmätt medel är allvarligt.

Ytterligare ett fel som förorsakas av den sena registreringen är att inbetalda medel redovisas för sent. Det innebär att pengar fastnar hos Kronofogdemyndigheten istället för att utbetalas till den som har rätt till dem. För större kommersiella aktörer kan det handla om stora belopp som av detta skäl inte utbetalas från Kronofogdemyndigheten i tid.

4.2 Fel p.g.a. kvalitetsbrister

Manuell hantering medför risk för att betalningar registreras felaktigt. Den höga arbetsbelastningen, bristande arbetsrutiner och kompetensbristen inom medelshanteringen har medfört att sådana fel förekommit i verksamheten. Bland annat har betalningar registrerats på fel gäldenär, redovisning

skett till fel person och att utbetalningsspärrar hävts varvid pengarna felaktigt har utbetalats.

4.3 Hanteringen av uppkomna fel

De av JO remitterade anmälningarna visar att Kronofogdemyndigheten har haft svårt att hantera de ovan beskrivna felen när de uppstått. Genomgående har anmälarna utan framgång varit i kontakt med handläggare vid Kronofogdemyndigheten för att påtala bristerna och söka snabb rättelse från myndighetens sida.

Kronofogdemyndigheten har inom medelshanteringen arbetat utifrån prioriteringen att registrering och utbetalning ska ske i turordning efter ärendets ålder, och att förtur endast beviljas i undantagsfall. Detta har inneburit att de flesta som kontaktat Kronofogdemyndigheten med anledning av de ovan beskrivna felen inte har behandlats med förtur. Under normala omständigheter framstår detta som en god ordning, välförenlig med kraven i 1 kap. 9 § regeringsformen. Med de problem som nu finns inom medelshanteringen blir denna ordning problematisk och hanteringen utgör ett exempel på det bristande kundfokus som funnits. Att inte omgående registrera en betalning när gäldenären kontaktar Kronofogdemyndigheten och påtalar att denne drabbas av negativa konsekvenser till följd av den uteblivna registreringen är inte acceptabelt. Rutinen har också fått allvarigare konsekvenser. Felaktig löneutmätning har i några fall skett trots att gäldenären uppmärksammat Kronofogdemyndigheten på att skulden var betald och återbetalning har dröjt lång tid trots att det varit uppenbart att medlen utmätts felaktigt. Sedan juni 2017 har Kronofogdemyndigheten därför i större utsträckning hanterat ärenden med förtur.

Även Kronofogdemyndighetens hantering av felaktigt bokförda medel och felaktiga utbetalningar har brutit i de fall som JO har remitterat till Kronofogdemyndigheten. För att minimera den enskildes skada ska i dessa fall handläggaren enligt Kronofogdemyndighetens interna rutiner omgående anmäla ett skadestandsärende till rättsavdelningen (till den 1 januari 2017 till administrativa avdelningen) för handläggning. Beslut ska sedan fattas inom några dagar. Rutinen har dock inte dokumenterats skriftligt och det har visat sig att den inte heller har kommunicerats tillräckligt tydligt inom Kronofogdemyndigheten. Kännedom om denna har därför varit bristande. Att rutinen inte fungerat tillfredsställande framgår av de av JO remitterade ärendena.

5 Åtgärder för att lösa problematiken

I syfte att ta ett samlat och långsiktig grepp om medelshanteringens långvariga problematik har en grundorsaksanalys genomförts under 2017. Den 12 april 2017 summeras denna analys i ett beslut om åtgärder. Åtgärderna delas in i tre huvudrubriker:

- Inför en tydlig produktionsstyrning och en systematisk kvalitetssäkring
- Säkerställ resurser och kompetens
- Säkerställ en väl fungerande övergång till det nya bokföringssystemet Medea

Var och en av huvudrubrikerna och de åtgärder som vidtagits eller planeras beskrivs i de följande avsnitten.

5.1 Inför en tydlig produktionsstyrning och en systematisk kvalitetssäkring

I produktionsplaneringen har arbetet delats in i tre etapper:

1. Återgå till normalläge
2. Förvalta normalläge
3. Stabilisera normalläge

I de två första etapperna har fokus i första hand varit att öka produktionskapaciteten och minska mängden ohanterade poster. För att nå en sådan effekt har de resurser som arbetar med medelshantering förstärkts kraftigt under perioden från maj 2017 och framåt. Antalet medarbetare har under denna tid varit nästan dubbelt så många som grundbemanningen. En tydlig ökning i produktionskapacitet och en minskning av ohanterade poster har åstadkommit.

I etapp tre är fokus på mer långsiktiga åtgärder för att få en verksamhet som är hållbar över tid. De huvudsakliga aktiviteter som genomförs syftar till att säkerställa att verksamheten har rätt förutsättningar utifrån kompetens, bemanning och IT-stöd.

Produktionsplaneringen har också utvecklats inom verksamheten och idag följs arbetet upp dagligen i teamen, tre gånger i veckan på enheten och en gång i veckan på avdelningen. Det ger goda förutsättningar för att snabbt vidta åtgärder om avvikelser uppstår.

I etapp tre som framförallt omfattar hösten 2017 kommer verksamheten att förstärkas genom att kvalificerad redovisningskompetens rekryteras. Ledning och styrning av verksamheten förbättras genom att teamen organiseras i en enhet med annan likartad verksamhet och chefsledet är bemannat. Vidare förstärks produktionsledningen med en resurs som har till uppgift att övervaka och följa upp inflöde och produktion.

En grundutbildning för handläggare tas fram under hösten med start vecka 34 för att säkerställa kvaliteten och kompetensen i det löpande arbetet.

En verksamhetsanalys för att säkerställa korrekt bemanning tas fram och ligger till grund för bemanning av verksamheten kommande år.

Ett gemensamt arbetssätt tas fram och dokumenteras i de delar de inte redan finns och en värdeflödesanalys ska genomföras för att identifiera förbättringar i arbetsflödet.

För att tillse att enskilda drabbas av så liten skada som möjligt p.g.a. de nuvarande bristerna inom medelshanteringen ses rutinerna att med förtur registrera eller utbetala medel över. Kronofogdemyndigheten räknar med att kunna ta ett nytt ställningstagande i frågan under augusti 2017. För att tydliggöra rutinerna vid fel och säkerställa att den enskilde så snabbt som möjligt kompenseras för felaktiga registreringar och utbetalningar pågår ett arbete med att förtydliga myndighetens anvisning för hantering av skadestånd.

5.2 Säkerställ resurser och kompetens

Som framgått tidigare har verksamheten under de senaste åren ställt om resurserna inom medelshanteringen utifrån antagandet att införandet av nytt IT-stöd kommer att innebära effektiviseringar.

En verksamhetsanalys för att fastställa nuvarande och långsiktigt resursbehov ska vara slutförd den 31 augusti 2017. En realistisk grundbemanning utifrån förutsättningarna är en viktig framgångsfaktor för att på sikt åstadkomma förändring och stabilitet i verksamheten.

Vid sidan av att bemanningen ska vara den rätta ska också de som arbetar ha de rätta förutsättningarna utifrån kompetens och möjlighet till utbildning och lärande. En grundutbildning för medelshandläggare tas fram under hösten och bemanningen stärks med kvalificerad redovisningskompetens i teamen.

Vidare genomförs genomlysningar av olika delar i verksamheten för att säkerställa att rätt stödmaterial i form av riktlinjer och handböcker finns tillgänglig, och i den mån kompletteringar behövs kommer de att tas fram.

5.3 Säkerställ en väl fungerande övergång till det nya bokföringssystemet

90 procent av gäldenärerna hanteras i augusti 2017 i det nya bokföringssystemet Medea. För att nå en stabil verksamhet är det viktigt att nya arbets sätt etableras och upprätthålls inom medelshanteringen.

Det är också viktigt att brister i det nya handläggningsstödet identifieras och tas om hand på ett effektivt sätt. För detta har under våren en incidenthanteringsgrupp skapats som tar om hand, analyserar och åtgärdar de incidenter som inträffar i systemet.

Nytt datasystem är infört och det håller på att trimmas in. Datasystemet automatiserar betalningsflöden inom medelshanteringen. Automatiseringsgraden för de flesta flöden ligger idag på ca 80 procent, vilket innebär allt färre manuellt hanterade ärenden. Det arbete som pågår nu är att trimma in systemet och justera en del småsaker för att göra ytterligare förbättringar.

Medarbetare med kunskap om det dagliga arbetet involveras i större utsträckning i utveckling av resterande delar av systemet och även i förbättringar av det som redan utvecklats.

6 Resultat så här långt och prognos

6.1 Resultatet av vidtagna åtgärder

Under det första halvåret 2017 har inriktningen i huvudsak varit att minska handläggningstiderna för de ärenden som hanteras manuellt. Det vill säga tiden från en inbetalning är gjord tills skuldsaldot uppdateras. Detta har skett genom att förstärka och utöka resurserna inom medelshanteringen, men också genom en tydligare styrning och ledning samt en rad övriga åtgärder som beskrivs i avsnitt fem. Genom insatserna har Kronofogden framförallt uppnått två effekter; produktionskapaciteten, mängden manuella ärenden som hanteras dagligen, har ökat markant och balansen, antalet ohanterade poster, har minskat väsentligt. [— —]

Arbetet har också medfört att hela myndigheten nu har fokus på medelshanteringen. Kronofogden har en ökad helhetssyn och samverkan mellan olika enheter och avdelningar för att kundernas ärenden ska behandlas så snabbt och korrekt som möjligt. Då fel uppstår hjälps medarbetarna inom myndigheten åt för att minimera skadan.

6.2 Prognos

Under hösten fortsätter arbetet med att få ner handläggningstiderna för de manuellt hanterade ärendena ytterligare och samtidigt öka andelen ärenden som hanteras maskinellt. Utifrån de effekter vi redan sett under våren och sommaren bedömer Kronofogden att handläggningstiderna successivt kommer att kortas och detta problem kommer att vara borta vid årsskiftet.

Det långsiktiga arbetet med att komma till rätta med de strukturella och djupgående problemen inom medelshanteringen kommer dock att kräva en palett av olika åtgärder under en längre tid. En rad åtgärder är redan påbörjade. Andra är planerade och ytterligare åtgärder kan behöva vidtas under arbetets gång.

Kronofogden och dess ledning kommer att fortsätta att ha medelshanteringen i fokus och följa aktiviteterna och effekterna av dessa så länge som det krävs för att säkra en långsiktigt stabil verksamhet med rätt kapacitet och kvalitet. Men framförallt tills dess att Kronofogden hanterar kundernas in- och utbetalningar på ett snabbt och korrekt vis.

Kronofogdemyndigheten (rättschefen RRR) lämnade i slutet av oktober 2017 (i ärende 3611-2017) en kompletterande redogörelse till den allmänna redogörelsen för problemen och åtgärderna inom myndighetens medelshantering som har återgivits ovan (se nedan under ärende 3611-2017).

Kronofogdemyndigheten (rättschefen RRR) redogjorde dessutom i varje enskilt ärende för uppgifter av betydelse för sakfrågan, vilken rättslig reglering som aktualiserades och Kronofogdemyndighetens bedömning.

Här anges endast Kronofogdemyndighetens bedömning i de enskilda ärendena (förutom i ärende 3611-2017 som även återger rättschefens kompletterande redogörelse för myndighetens åtgärder):

7750-2016

Av utredningen framgår att såväl AA:s egen inbetalning till Kronofogdemyndigheten som hennes arbetsgivares båda inbetalningar registrerades alltför sent. Till följd av den sena registreringen ändrades inte utmätningssbeloppet i december, varför Kronofogdemyndigheten utmätte 1 540 kr för mycket. Den sena registreringen av de inbetalda beloppen medförde också att återbetalningen till AA tog för lång tid.

8107-2016

Av utredningen framgår att Kronofogdemyndighetens hantering av de utmätta medlen varit bristfällig i flera avseenden. Kronofogdemyndigheten har felaktigt bokfört utmätta medel som inbetalningar för en annan gäldenär. Något som inte borde ha skett då ett korrekt personnummer angavs vid betalningen. Vidare har Kronofogdemyndigheten dröjt med att spåra pengarna efter att felet påtalats av BB. Kronofogdemyndigheten anser att inbetalningarna borde ha spårats betydligt snabbare än vad som nu blev fallet. Orsaken till att så inte skedde är den mycket ansträngda arbetssituationen inom myndighetens medelshantering.

Även Kronofogdemyndighetens hantering av återbetalningen av de felaktigt bokförda medlen har varit bristfällig. Trots att BB omgående begärde att felet omedelbart skulle rättas, och sedan kontinuerligt varit i kontakt med Kronofogdemyndigheten, kom detta att dra ut i tiden. Återkravet av medlen, som man till BB felaktigt uppgav hade skickats, skickades ut efter tre månader. Den troliga orsaken till detta var att ett internt e-postmeddelande från verkställighetsteamet till medelshanteringen om att återkrav skulle ske, blev liggande i ett ärendehanteringssystem där det var mycket stora balanser. Först tre månader efter att felet hade uppdagats, i princip samtidigt med återkravet, registrerades ett skadeståndsärende. Beslut om att bevilja BB ersättning fattades efter nästan två månader. Ersättningen utbetalades slutligen efter drygt två veckor. Enligt Kronofogdemyndighetens uppfattning borde ett skadeståndsärende ha registrerats och skyndsamt hanterats redan när BB den 26 augusti 2016 begärde att Kronofogdemyndigheten omedelbart skulle rätta de felaktiga betalningarna.

8121-2016

Av utredningen framgår att det utmätningssbelopp som verkställdes genom arbetsgivarens inbetalning den 25 november 2016 var för högt till följd av att inbetalningen den 25 oktober inte hade bokförts. Eftersom inte heller inbetalningen den 25 november bokfördes i tid upphävdes beslutet om löneutmätning först den 13 december 2016. Hade beslutet upphävts tidigare hade arbetsgivaren troligtvis inte gjort en inbetalning även den 23 december 2016. Den sena registreringen av inbetalningarna har alltså föranlett åtminstone en, troligtvis två, felaktiga utmätningar av CC:s lön.

KRONOFOGDEN

Utredningen visar vidare att de felaktigt utmätta beloppen återbetalades först den 4 januari 2017 trots att CC vid flera tillfällen varit i kontakt med Kronofogdemyndigheten. Kronofogdemyndigheten anser att beloppen borde ha återbetalats till henne omgående.

519-2017

Av utredningen framgår att den sena registreringen av arbetsgivarens inbetalning i december 2016 medförde att löneutmättningsbeslutet inte ändrades i tid. Till följd av detta kom utmätning att verkställas trots att DD saknade skulder hos Kronofogdemyndigheten.

522-2017

Av utredningen framgår att EE:s betalning i mål 1 inte har registrerats i enlighet med gällande regelverk. Kronofogdemyndighetens hantering har därför varit bristfällig.

Vad gäller mål 2 framgår däremot att inbetalningen gjordes med angivande av fel OCR nummer. Den inbetalning som gjordes med angivande av korrekt OCR nummer registrerades samma dag som den inkom till Kronofogdemyndigheten och det återkrävda beloppet återbetalades inom en vecka. Såvitt har kunnat utredas har Kronofogdemyndighetens handläggning i dessa delar varit korrekt. Däremot borde Kronofogdemyndigheten tidigare ha uppmärksammat att EE:s inbetalning inte kunde återfinnas. Nu fick han först det felaktiga beskedet att betalningen hade kommit in till Kronofogdemyndigheten men ännu inte krediterats.

1260-2017

Av utredningen framgår att FF:s inbetalningar inte bokfördes med den skyndsamhet som gällande regelverk kräver, trots att han vid flertalet tillfällen varit i kontakt med Kronofogdemyndigheten och krävt att så skulle ske. Till följd av detta fanns felaktiga uppgifter om FF registrerade i söknings- och indrivningsdatabasen. Av utredningen framgår dessutom att han till följd av detta underrättades om att Kronofogden avsåg att utmäta det restförda beloppet och om att han påförts ränta.

1759-2017

Av utredningen framgår att HH:s inbetalning kom in till Kronofogdemyndigheten den 17 februari 2017, i god tid före förfallodagen den 22 februari 2017. Till följd av att betalningen inte bokfördes i tid inledde Kronofogdemyndigheten en tillgångsundersökning den 6 mars 2017, innefattande bland annat förfrågningar till HH och hans arbetsgivare.

Tillgångsundersökningen avbröts efter att HH:s mamma den 10 mars 2017 kontaktade Kronofogdemyndigheten och upplyste om att skulden var betald. Kronofogdemyndigheten kontaktade då även HH:s arbetsgivare och beklagade det inträffade. Trots flera påminnelser bokfördes betalningen dock först den 26 april 2017.

Kronofogdemyndigheten kan konstatera att den sena bokföringen strider mot gällande regelverk. Kronofogdemyndigheten har dessutom till följd av detta felaktigt inlett en tillgångsundersökning, trots att HH inte längre hade någon skuld hos Kronofogdemyndigheten.

Av utredningen framgår att HH:s inbetalning skedde med angivande av korrekta uppgifter och med korrekt OCR-nummer. Han har således vidtagit alla åtgärder som han kunnat för att en snabb och korrekt bokföring skulle ske hos Kronofogdemyndigheten. Orsaken till den sena bokföringen av betalningen var dock att sökanden hade skyddade personuppgifter, varför inbetalningen med gällande rutiner måste hanteras manuellt. I dessa fall regi-

streras inte sökandens kontonummer. Detta ska istället rekvireras från inregistreringsteamet av handläggaren vid medelshanteringen i samband med bokföring.

Den ansträngda arbetssituation som råder vid medelshanteringen medförde att inbetalningen hanterades först den 29 mars 2017, d.v.s. efter att tillgångsundersökningen påbörjats och mer än två veckor efter det att Kronofogdemyndigheten av HH:s mamma uppmärksammats på att skulden var betald. Härfter dröjde det ytterligare fyra veckor innan betalningen bokfördes. Orsaken till denna ytterligare fördröjning var att handläggaren vid medelshanteringen när denne inte fick något svar från inregistreringsteamet lade ärendet i balans.

Enligt Kronofogdemyndighetens uppfattning borde HH:s betalning även vid den ansträngda situation som råder inom medelshanteringen ha bokförts när myndigheten den 10 mars 2017 fick kännedom om att betalning hade skett. Att handläggaren den 29 mars dessutom valde att lägga ärendet i balans istället för att muntligen inhämta uppgift om kontonummer från inregistreringsteamet är oavsett arbetsläget inte acceptabelt.

[...] Som framgått är grundorsaken till det inträffade den mycket ansträngda arbetssituation som råder inom Kronofogdemyndighetens medelshandtering. Felan har dock förvärrats av bristande rutiner och handhavandefel. Kronofogdemyndigheten kommer att se över rutinerna avseende hantering av mål där sökanden har skyddade personuppgifter.

1929-2017

Av utredningen framgår att löneutmättningsbeslutet upphävdes när JJ betalat sin skuld, men att hans arbetsgivare 18 dagar efter att beslutet upphävts ändå betalade in pengar till Kronofogdemyndigheten. I denna del har Kronofogdemyndighetens handläggning inte brustit. Däremot borde beloppet ha återbetalats omgående till JJ.

1947-2017

Av utredningen framgår att KK förekommer i två enskilda mål med anledning av den aktuella domen och att Kronofogdemyndigheten helt korrekt har skickat två separata inbetalningsavier till honom.

När hovrättens dom vann laga kraft skulle de medel som KK hade betalat in till Kronofogdemyndigheten rätteligen ha återbetalats till honom i enlighet med 3 kap. 22 § första stycket UB. Kronofogdemyndighetens handläggare tog dock bort utbetalningsspärren i datorsystemet, varför medlen per automatik istället betalades till sökanden. Den närmare orsaken till att handläggaren tog bort utbetalningsspärren har inte gått att klarlägga, men det framstår som ett handhavandefel.

När det inträffade uppmärksammades borde enligt Kronofogdemyndighetens uppfattning ett skadeståndsärende omgående ha registrerats och skyndsamt hanterats. Nu kom myndigheten istället först att muntligen återkräva medlen från sökanden. Till följd av detta fattades beslut om ersättning till KK inte tillräckligt skyndsamt. Beslut fattades drygt en månad efter den felaktiga utbetalningen och efter att Kronofogdemyndigheten uppmärksammats på bristerna genom JO-anmälan.

[...] Med anledning av det inträffade kommer Kronofogdemyndigheten att se över myndighetens rutiner vid felaktig hantering av inbetalda medel för att säkerställa att den drabbades skada minimeras.

1996-2017

LL restfördes den 20 februari 2017 för en felparkeringsavgift. I sin anmälan har han uppgett att skulden betalades av en vän till honom i slutet av februari 2017. Någon sådan betalning har dock inte kunnat återfinnas. Däremot

KRONOFOGDEN

inkom full betalning för skulden den 21 mars 2017, fem dagar efter att LL anmält Kronofogdens hantering till JO. Eftersom korrekt OCR-nummer angavs vid betalningen kunde skulden krediteras maskinellt samma dag. Utredningen visar således att Kronofogdemyndigheten har hanterat inbetalningen korrekt.

Av handläggarnoteringar i ärendet framgår att LL vid kontakt med Kronofogdemyndighetens kundservice den 20 mars 2017 blev upplyst om att man inte kunde se någon betalning, men att myndigheten låg efter med registrering av inbetalningar. Kronofogdemyndigheten beklagar att man vid detta tillfälle inte kunde lämna ett säkert besked om att någon betalning inte hade inkommit.

2133-2017

Av utredningen framgår att ansökan och den urkund som låg till grund för ansökan avsåg en annan person än MM och att han felaktigt registrerades som gäldenär i mål [...]. Kronofogdens inregistrering har ett arbetssätt som innebär att en handläggare registrerar målet och en annan handläggare kontrollläser att uppgifterna i målet registrerats på rätt sätt. Först därefter bekräftas och aviseras ett mål. I detta fall har denna rutin uppenbarligen inte fungerat. Den felaktiga registreringen, som synes vara ett handhavandefel, fick den oacceptabla konsekvensen att utmätning felaktigt verkställdes vid två tillfällen till, för en enskild, betydande belopp för en skuld som inte tillhör MM. Kronofogden ser allvarligt på det inträffade och vikten av att följa rutinerna har gått igenom med medarbetarna på inregistreringen för att förebygga en upprepning av det inträffade.

När misstaget kom till Kronofogdens kännedom stoppades fortsatt verkställighet. Att misstaget inte upptäcktes tidigare beror på att verkställighetsteamet, som tog vid efter inregistreringen, inte hade anledning att ifrågasätta om målet var korrekt registrerat förrän MM kontaktade Kronofogden.

När misstaget upptäcktes borde Kronofogden sett till att felaktigt utmätta belopp omgående återbetalades till MM. Så har dock inte skett. Pengarna har istället återkrävts från sökande i målet, och när de till slut återbetalades till Kronofogden har de blivit liggande. Även denna hantering är oacceptabel. Med de rutiner som nu finns inom myndigheten ska i liknande situationer ett skadeståndsärende omgående läggas upp och beslutas.

2252-2017

Av utredningen framgår att registreringen av NN:s inbetalningar till Kronofogdemyndigheten den 11 november 2016, den 16 december 2016, den 17 januari 2017 och den 27 februari 2017 inte bokfördes med den skyndsamt som gällande regelverk kräver. Till följd av detta fanns felaktiga uppgifter om henne registrerade i utsköknings- och indrivningsdatabasen.

2332-2017

Av utredningen framgår att det tog en månad från det att Kronofogden tog del av att Vänersborgs tingsrätts upphävandebeslut hade vunnit laga kraft till dess att medelshanteringen underrättades om att de behövde vidta åtgärder för att återbetalning skulle kunna ske. Vad som orsakade detta dröjsmål har inte kunnat utredas. Kronofogden kan konstatera att kontakten med medelshanteringen togs först efter det att OO själv kontaktade myndigheten och efterlyste återbetalningen. Om gällande rutin för hantering av inkomna domstolsprotokoll [...] hade följts skulle medelshanteringen underrättats tidigare om de åtgärder som behövde göras med anledning av tingsrättens beslut än vad som nu skedde. Berörda medarbetare har påmint om vikten av att följa rutinen.

När Kronofogden ansvarar för återbetalning av utbetalda medel är myndigheten beroende av när borgenärer återbetalar. I detta fall omfattades utmätningen endast av allmänna mål och en återbetalning bör då kunna ske relativt skyndsamt. I förevarande ärende tog det ytterligare två månader efter att ärendet kom till medelshanteringen innan pengarna krävdes åter från borgenärerna. Det tog sedan ytterligare en månad innan slutlig återbetalning genomfördes till OO, vilket naturligtvis inte är acceptabelt.

2486-2017

Av utredningen framgår att det utmätta beloppet från anmälares bankkonto inkom till Kronofogdemyndigheten den 28 mars, men bokfördes först den 10 april 2017. Kronofogdemyndigheten kan konstatera att denna tidsutdräkt inte är förenlig med gällande regelverk.

2540-2017

Av utredningen framgår att QQ inkom med uppgift om sin förhöjda hyra efter det att Försäkringskassan hade gjort avdrag från hennes sjukersättning för februari 2017. Kronofogdemyndighetens handläggare beslutade därför att del av det utmätta beloppet skulle återbetalas till henne. De utmätta medlen inkom till Kronofogdemyndigheten den 13 mars, men återbetalades till QQ först den 13 april 2017.

Det förhållandet att utmätningsbeloppet inte ändrades innan Försäkringskassan gjorde avdrag från sjukersättningen och att återbetalning inte skedde innan den 13 mars 2017, har legat utanför Kronofogdemyndighetens kontroll och är följaktligen inte någonting som Kronofogdemyndigheten kan lastas för. Däremot borde återbetalningen enligt Kronofogdemyndighetens beslut ha verkställts snabbare än vad som nu blev fallet.

2571-2017

Av utredningen framgår att RR:s skulder hos Kronofogdemyndigheten till fullo var betalda den 10 februari 2017, men att kreditering av samtliga inbetalda medel skedde först den 30 mars 2017. Uppgift om skulden fanns därför under denna tid felaktigt kvar i Kronofogdemyndighetens utsknings- och indrivningsdatabas. Eftersom utmätning av överskott från skattekonto sker med automatik när en skuld finns registrerad i utsknings- och indrivningsdatabasen, medförde den sena krediteringen att överskottet på RR:s skattekonto felaktigt utmättes av Kronofogdemyndigheten. Beloppet inkom till Kronofogdemyndigheten den 1 april, men återbetalades först den 8 maj 2017.

Kronofogdemyndigheten kan konstatera att myndigheten har brustit i flera avseenden. Bokföringen av utmätta inbetalda medel den 25 januari 2017 var inte förenlig med gällande regelverk. Denna brist fick till följd att överskottet på RR:s skattekonto felaktigt utmättes trots att hennes skulder hos Kronofogdemyndigheten till fullo var betalda. Dessutom återbetalades det felaktigt utmätta beloppet trots flertalet kontakter från RR inte tillräckligt skyndsamt.

2723-2017

Av utredningen framgår att SS:s sambo inkom med uppgifter om ändrad inkomst den 28 februari 2017 och att Kronofogdemyndigheten till följd av dessa uppgifter ändrade löneutmättningsbeslutet den 23 mars 2017. Arbetsgivaren hade då redan gjort avdrag från hans lön varför Kronofogdemyndigheten beslutade om återbetalning av överskjutande belopp till SS. Utmätta medel inkom till Kronofogdemyndigheten den 24 mars 2017. Samma dag inkom SS:s sambo med nya uppgifter om parets boendekostnader. Med anledning av dessa uppgifter upphävde Kronofogdemyndigheten samma

KRONOFOGDEN

dag löneutmättningsbeslutet. De utmätta medlen återbetalades till SS den 21 april 2017.

Enligt Kronofogdemyndighetens bedömning borde beslutet om att ändra utmättningsbeloppet ha fattats tidigare än vad som nu kom att ske (lite drygt tre veckor). Hade detta skett skulle troligtvis arbetsgivaren hunnit justera löneavdragets storlek. Vad gäller upphävandet av löneutmättningsbeslutet så fattade Kronofogdemyndigheten beslut samma dag som de nya uppgifterna kom in till myndigheten. Att medlen då redan hade inbetalats till Kronofogdemyndigheten är inte någonting som myndigheten kan lastas för.

Enligt Kronofogdemyndighetens bedömning borde återbetalning av de utmätta medlen ha skett tidigare än vad som nu blev fallet.

2782-2017

Enligt Kronofogdemyndighetens bedömning har myndigheten handlagt TT:s löneutmättningsbeslut på ett korrekt sätt.

Av utredningen framgår däremot att Kronofogdemyndigheten den 23 mars 2017 beslutade att X kr av utmätta medel skulle återbetalas till TT på grund av att hon då muntligen lämnat nya uppgifter om sina levnadsomkostnader. Trots att TT vid flera tillfällen var i kontakt med Kronofogdemyndigheten återbetalades medlen till henne först den 28 april. Denna tidsutdräkt är inte förenlig med gällande regelverk.

2881-2017

Av utredningen framgår att inbetalda medel från utmätning av UU:s lön inte har registrerats med den skyndsamhet som krävs enligt gällande regelverk.

2911-2017

Av utredningen framgår att VV hade rätt att få ett överskott efter försäljningen av den utmätta traktorn. Utbetalningen av överskottet borde ha skett när fördelningen var gjord. Det tog dock ytterligare en månad innan utbetalning genomfördes till VV och orsaken är det ansträngda läget som rådde på medelshanteringen.

2951-2017

Av utredningen framgår att pengarna som inbetalades med anledning av utmättningsbeslutet redan hade utbetalats till borgenärerna vid tidpunkten för upphävandebeslutet. Kronofogden hade således, med undantag för de pengar som gick till betalning av grundavgift, inte några pengar kvar från utmätningen. Kronofogden valde då att höra av sig till borgenärerna för att be dem återbeta pengarna de fått genom utmätningen. Pengarna återbetalades, med undantag för [...] kr, den 11 april 2017 respektive den 19 april 2017 och att återbetalning inte skedde innan dess kan inte Kronofogden lastas för. Kronofogden borde dock ha vidarebefordrat pengarna omedelbart till WW, men på grund av det ansträngda läget på medelshanteringen tog detta för lång tid. [...]

3116-2017

Av utredningen framgår att XX:s skulder blev fullbetalda genom en inbetalning den 24 mars 2017 som gjordes med anledning av hans pågående löneutmätning. Betalningen bokfördes den 8 april 2017. Samma dag återbetalades ett överskott om [...] kr till XX.

Kronofogden kan konstatera att den sena bokföringen strider mot gällande regelverk. Till följd av detta fanns felaktiga uppgifter om XX registrerade i utsöknings- och indrivningsdatabasen.

Den sena registreringen av arbetsgivarens inbetalning medförde också att löneutmättningsbeslutet inte ändrades i tid. Om beslutet hade ändrats i tid hade arbetsgivaren sannolikt tagit del av beslutet om upphävande vid en tidigare tidpunkt. Därmed hade risken för att arbetsgivaren skulle betala in pengar till Kronofogden trots att XX saknade skulder minskat.

Den sena registreringen av de inbetalda beloppen medförde också att återbetalningen som skulle ske till XX, både av överskottet från den 24 mars 2017 och hela det inbetalda beloppet från den 25 april 2017, tog för lång tid.

3359-2017

Av utredningen framgår att registrering av inkomna medel från Försäkringskassan den 18 april 2017 tog för lång tid. Till följd av detta fanns felaktiga uppgifter om YY registrerade i utsköknings- och indrivningsdatabasen och detta ledde i sin tur till att Kronofogdens beslut den 4 maj 2017 om utmätning av överskjutande skatt verkställdes intill ett för högt belopp.

Efter utmätningen av överskjutande skatt fanns därmed ett överskott. Vid denna tidpunkt fanns två nya betalmål mot YY hos Kronofogden för verkställighet. Målen hade sista betaldag den 11 maj 2017 och de tidigare utmätningarna omfattade därför inte dessa mål. Eftersom betalningen från Försäkringskassan den 18 april 2017 inte registrerades förrän den 15 maj 2017 hade sista betaldag passerat i dessa nya mål när Kronofogden konstaterade att det fanns ett överskott. En del av överskottet utmättes därför för dessa mål den 15 maj 2017 och en del återbetalades till YY. Kronofogden kan konstatera att registreringen efter utmätningen tog för lång tid och till följd av detta fanns felaktiga uppgifter om YY registrerade i utsköknings- och indrivningsdatabasen. Den sena registreringen medförde också att återbetalningen till YY tog för lång tid.

Beslutet om utmätning i YY:s ersättning från Försäkringskassan upphävdes den 15 maj 2017 vilket var för sent för att Försäkringskassan skulle hinna stoppa ytterligare avdrag. Det kom därför in X kr från Försäkringskassan den 18 maj 2017. Eftersom YY saknade skulder hos Kronofogden återbetalades beloppet till henne. På grund av det ansträngda läget på medelshanteringen tog återbetalningen för lång tid.

3427-2017

ZZ:s skulder reglerades till fullo den 27 mars 2017. Detta bokfördes den 31 mars 2017 och samma dag återbetalades ett överskott om [...] kr till honom.

Nästkommande arbetsdag upphävdes ZZ:s löneutmätning och beslut om detta skickades med mottagningsbevis till hans arbetsgivare. Eftersom arbetsgivaren inte inkom med mottagningsbeviset skickades en påminnelse om det upphävda löneutmättningsbeslutet den 27 april 2017. Samma dag som påminnelsen skickades ut betalade arbetsgivaren in ett belopp om [...] kr. ZZ kontaktade Kronofogden flera gånger för att få pengarna återbetalade. Återbetalning genomfördes den 23 maj 2017. Enligt Kronofogdens uppfattning borde ZZ, även vid den ansträngda situation som rådde inom medelshanteringen, ha fått sina pengar återbetalda redan när Kronofogden uppmärksammades om saken genom samtalen från honom.

Enligt Kronofogdens interna rutiner borde en påminnelse ha skickats ut redan efter två veckor, men huruvida detta hade haft någon betydelse kan Kronofogden inte svara på. Likväl har berörda medarbetare blivit påmind om vilka rutiner som gäller i situationer med anledning av detta ärende.

ZZ har kommit in med en begäran om skadestånd till Kronofogden [...]. Beslut har meddelats denna dag [...].

KRONOFOGDEN

3455-2017

Av utredningen framgår att de inbetalningar som skett med anledning av ÅÅ:s löneutmätning inte bokförts med den skyndsamhet som gällande regelverk kräver. Det kan också konstateras att det var först efter påpekande från ÅÅ som bokföring skedde den 16 maj 2017. Till följd av detta fanns felaktiga uppgifter om ÅÅ registrerade i utsköknings- och indrivningsdatabasen.

Vidare kan det konstateras att ÅÅ fick felaktig information från Kronofogden den 15 maj 2017 om att hennes skulder var till fullo reglerade. Det krävdes ytterligare ett avdrag på lönen i slutet av maj 2017 för att skulden skulle regleras i sin helhet. Oaktat detta kan det konstateras att den återbetalning som Kronofogden ändå beslutade om tog för lång tid.

Efter anmälan till JO och efter att skulderna reglerats i sin helhet har utmätning av överskjutande skatt verkställts den 3 juni 2017 och återbetalning efter utmätningen har inte hanterats med den skyndsamhet som gällande regelverk kräver.

3611-2017

Ärendet

I ärendet har två utmättningsbeslut fattats, ett handläggarbeslut om utmätning av lön och ett maskinellt beslut om utmätning av överskjutande skatt. [...]

När det gäller beslut om utmätning av överskjutande skatt bör följande förtydligas. Ett beslut om utmätning av överskjutande skatt sker genom utbyte av information mellan Skatteverkets och Kronofogdens it-stöd. Beslutet journalförs i Kronofogdens verksamhetssystem men systemet skickar inte något meddelande om detta till handläggaren. Kronofogden har inte någon särskild rutin där handläggarna är anvisade att söka efter denna typ av händelser. Under normala förhållanden krediteras nämligen den överskjutande skatten gäldenären per automatik och skuldsaldot uppdateras när det har skett.

I ÅÅ:s ärende skedde emellertid ingen automatisk kreditering av den överskjutande skatten och när krediteringen väl skedde skickades inget besked till ÅÅ:s arbetsgivare att utmätningen skulle upphöra. De bakomliggande orsakerna är av teknisk natur och får tillskrivas en brist i utformningen av verksamhetsstödet. En förutsättning för att det uppkomna felet skulle uppstå var en kombination av en tidigare balanserad inbetalning, två olika typer av utmätningar som löpte parallellt med varandra och förekomsten av koden ”fullföljt begränsningsbeslut” i systemet.

Den manuella hanteringen av den utmätta skatten ledde till att det dröjde ca 20 dagar innan skuldsaldot uppdaterades. Under tiden fattades beslut om löneutmätning, ett beslut som verkställdes och innebar att Kronofogden utmätte ÅÅ:s lön trots att han var skuldfri. Utmätning av lönen verkställdes den 24 maj 2017 och summan återbetalades den 14 juni 2017.

Kronofogdens bedömning

ÅÅ:s anmälan

Som framgår av ärendebeskrivningen utmättes ÅÅ:s lön trots att han var skuldfri hos Kronofogden. Härutöver tog återbetalningen av ÅÅ:s pengar alltför lång tid.

Den felaktiga hanteringen av ärendet har sin huvudorsak i att den manuella krediteringen tog för lång tid, även om utredningen har visat att händelseförloppet orsakats av flera samverkande omständigheter såsom brister i Kronofogdens it-stöd.

Myndighetens åtgärder

JO har under 2017 remitterat ett flertal ärenden till Kronofogden på grund av anmälningar från enskilda som varit missnöjda med myndighetens medelshantering.

Kronofogden har i tidigare ärende lämnat en redogörelse över problematiken inom myndighetens medelshantering och de åtgärder som har vidtagits eller planeras för att komma till rätta med denna [...].

För att se till så att Kronofogden efterlever gällande regler för registrering av inbetalningar har myndigheten sedan dess fortsatt att arbeta aktivt i enlighet med den redovisade planen för att minska handläggningstiderna för manuella registreringar av inbetalningar. De åtgärder som Kronofogden har vidtagit, framförallt den resursförstärkning som tidigare redovisats, har inneburit att den kraftigt ökade produktionskapaciteten (dvs. mängden manuella ärenden som hanteras dagligen) i stort har kunnat bibehållas och att antalet ohanterade manuella poster har fortsatt att minska sedan augusti. Antalet ohanterade manuella poster har från våren 2017 minskat från över 30 000 till under 5 000 poster i mitten av oktober. Vidare åtgärddar Kronofogden ända sedan april 2017 fler inbetalningar än vad som kommer in till myndigheten. Utvecklingen under året framgår av nedanstående grafer [*här utelämnade, JO:s anm.*].

I enlighet med den tidigare redovisade planen har Kronofogden, förutom att intensifiera arbetet med handläggningstider, även infört vissa nya rutiner och parallellt med detta arbetat med ett flertal andra aktiviteter för att skapa stabilitet och långsiktighet i medelshanteringen. Kronofogden har vidtagit följande åtgärder.

- Kronofogden har inlett ett omfattande arbete i fråga om översyn av arbetsrutiner vid medelshantering.
- Kronofogden har infört rutiner för att registrera och utbetala medel med förtur i vissa situationer där den enskilde riskerar att drabbas på grund av myndighetens handläggningstid.
- Kronofogden har förtydligat rutinerna gällande kompensation av felaktiga registreringar och utbetalningar.
- Kronofogden har genomfört en verksamhetsanalys som ska ligga till grund för framtida beslut om dimensionering av verksamheten.
- Kronofogden har förstärkt verksamheten med redovisningskompetens.
- Kronofogden har inlett arbete med att ta fram en grundutbildning för medelshantering inom myndigheten.

De vidtagna åtgärderna har enligt Kronofogdens bedömning haft goda resultat och problemen inom medelshanteringen har minskat väsentligt, även om det kommer att ta ytterligare en tid innan problem med sena registreringar helt har upphört. Frågan är mycket prioriterad och Kronofogden och dess ledning har medelshanteringen i fortsatt fokus och kommer att följa aktiviteterna och effekterna av dessa för att säkerställa att Kronofogden hanterar kundernas in- och utbetalningar på ett snabbt och korrekt vis.

3752-2017

Av utredningen framgår att Kronofogden ändrade löneutmättningsbeslutet omgående när ÖÖ kontaktade myndigheten med nya uppgifter om hans sambos inkomst. Ändringen innebar att ÖÖ skulle få tillbaka en del av det belopp som utmättes från hans lön i april 2017. Återbetalning genomfördes den 2 juni 2017. Kronofogden kan konstatera att det borde ha skett snabbare.

KRONOFOGDEN

3803-2017

Av utredningen framgår att AAA:s hustrus inbetalning till Kronofogdemyndigheten inte har registrerats med den skyndsamhet som krävs enligt gällande regelverk.

3895-2017

Av utredningen framgår att BBB:s skuld blev fullbetald genom en inbetalning den 24 mars 2017, vilken bokfördes samma dag. Till följd av detta upphävdes BBB:s löneutmättningsbeslut den 30 mars 2017 och upphävandenbeslutet skickades till hennes arbetsgivare. Arbetsgivaren betalade ändå in ett belopp om X kr till Kronofogden den 3 maj 2017. För detta kan Kronofogden inte lastas. Eftersom BBB inte hade några skulder till Kronofogden borde dock återbetalning ha genomförts omgående, men på grund av det ansträngda läget på medelshanteringen tog den en dryg månad vilket är för lång tid.

4009-2017

Av utredningen framgår att Kronofogden registrerade utmättningsbelopp inbetalda från a-kassan för sent vilket fick till följd att ytterligare utmätning verkställdes mot CCC trots att han var skuldfri hos Kronofogden. När Kronofogden uppmärksammades på problematiken sände myndigheten ett beslut om anstånd till a-kassan för att undvika att ytterligare belopp av CCC:s dagersättning skulle tas i anspråk. Troligen tog a-kassan inte del av anståndsbeslutet i tid varför ersättning motsvarande ytterligare en period innehölls för Kronofogdens räkning. Utredningen visar också viss tidsutdräkt innan CCC återfick det felaktigt utmätta beloppet.

4012-2017

Med anledning av DDD:s löneutmätning gjordes inbetalningar den 10 och 26 maj 2017. Den 3 juni 2017 utmättes överskjutande skatt.

Inbetalningen från den 10 maj 2017 bokfördes den 14 juni 2017. Samma dag noterade handläggande verkställighetsteam att samtliga skulder skulle bli reglerade när pengarna från utmätningen av överskjutande skatt bokfördes och därför upphävdes löneutmätningen. Rätteligen var dock skulderna redan fullbetalda i och med inbetalningen den 26 maj 2017, men den inbetalningen hade då ännu inte bokförts.

Den 15 juni 2017 bokfördes de pengar som inkommit med anledning av utmätning av överskjutande skatt och överskottet återbetalades samma dag till DDD.

Kronofogden kan konstatera att inbetalningarna med anledning av DDD:s löneutmätning inte bokfördes med den skyndsamhet som gällande regelverk kräver. Till följd av detta fanns felaktiga uppgifter om DDD registrerade i utsköknings- och indrivningsdatabasen, vilket i sin tur ledde till att överskjutande skatt utmättes trots att DDD saknade skulder hos Kronofogden. Den sena registreringen av de inbetalda beloppen medförde också att återbetalningen till DDD tog för lång tid.

4058-2017

Av utredningen framgår att EEE:s skulder blev reglerade till fullo genom inbetalning den 23 maj 2017 som bokfördes den 7 juni 2017.

Den sena registreringen av inbetalningen medförde att utmätning av överskjutande skatt, som sker per automatik om en skuld finns registrerad, kom att verkställas den 3 juni 2017 trots att EEE saknade skulder hos Kronofogden.

KRONOFOGDEN

Den sena registreringen av det inbetalda beloppet medförde också att återbetalningen till EEE tog för lång tid.

4085-2017

Av utredningen framgår att de utmätta medlen utbetalades till FFF ca tre veckor efter att de inbetalades till Kronofogdemyndigheten. Kronofogdemyndigheten kan konstatera att utbetalningen enligt gällande regelverk borde ha skett minst en vecka tidigare än vad som nu kom att ske.

Enligt Kronofogdemyndighetens bedömning fanns det skäl att anta att medlen skulle utbetalas till FFF inom två veckor, varför myndigheten handlade i enlighet med gällande regelverk när medlen inte gjordes räntebärande.

4087-2017

Av utredningen framgår att GGG betalade sin skuld hos Kronofogdemyndigheten den 11 april 2017. Det tog tid innan betalningen registrerades i utskökningsmålet hos Kronofogdemyndigheten. Den 6 maj 2017 kom en nedsättning av skulden från Skatteverket. Den 20 juni 2017 registrerades inbetalningen från GGG och överskottet återbetalades till honom. Kronofogdemyndigheten borde omgående ha registrerat GGG:s betalning i målet. Då hade skulden varit reglerad och det hade uppstått ett överskott hos Skatteverket när skulden sattes ned.

4104-2017

Av utredningen framgår att det tog alltför lång tid, nästan sex veckor, innan överskjutande belopp från utmätningen återbetalades till HHH.

4110-2017

Av utredningen framgår att Försäkringskassans inbetalning den 19 maj avseende utmätning av JJJ:s pension registrerades först den 10 juni 2017. Den sena registreringen fick till följd att ett för högt belopp kom att utmätas från JJJ:s skattekonto den 3 juni 2017. Utmätningen av överskottet på skattekontot bokfördes även det för sent, först den 26 juni 2017. Detta fick till följd att beslutet om utmätning i JJJ:s pension inte kom att upphävas trots att hon då saknade skulder hos Kronofogdemyndigheten. Detta medförde att utmätning på hennes pension felaktigt verkställdes den 19 juni 2017. Av utredningen framgår även att återbetalningen av felaktigt utmätta medel har dröjt för länge, två respektive en vecka.

4513-2017

Av utredningen framgår att KKK:s skulder blev fullbetalda genom en inbetalning den 23 maj 2017. Betalningen bokfördes samma dag och ett överskott återbetalades till KKK.

Till följd av detta kunde KKK:s löneutmätning upphävas skyndsamt. Orsaken till att det ändå gjordes inbetalning av arbetsgivaren var att inbetalningen från KKK gjordes i slutet av månaden, och det fanns därmed inte någon möjlighet att stoppa ytterligare inbetalningar från arbetsgivaren.

På grund av det ansträngda läget hos medelshanteringen tog dock återbetalningen till KKK för lång tid.

4606-2017

LLL:s löneutmättningsbeslut borde rätteligen ha upphävts i direkt anslutning till att sökanden återkallade det mål som låg till grund för beslutet. Av utredningen framgår att detta skedde först efter drygt två veckor. Eftersom

KRONOFOGDEN

återkallelsen skedde så pass sent att arbetsgivaren sannolikt redan hade avskilt de medel som skulle inbetalas till Kronofogdemyndigheten, har felet dock med största sannolikhet inte haft någon betydelse för att arbetsgivaren gjorde en inbetalning trots att LLL då saknade skulder hos Kronofogdemyndigheten.

Utredningen visar vidare att de utmäta medlen återbetalades till LLL först efter ca tre veckor, vilken tidsutdräkt inte är förenligt med gällande regelverk.

4718-2017

Av utredningen framgår att löneutmätningens beslut upphävdes när Kronofogdemyndigheten fattade beslut om att inleda skuldsanering för MMM den 21 juni 2017. Beslutet om löneutmätning upphävdes den 22 juni 2017 men hans arbetsgivare redovisade in pengar för juni månad till Kronofogdemyndigheten samma dag. Det är inte praktiskt möjligt att hinna stoppa en inbetalning från en arbetsgivare med en dags varsel. I denna del har Kronofogdemyndighetens handläggning inte brustit. Däremot borde beloppet ha återbetalats omgående till MMM.

4767-2017

Av utredningen framgår att Kronofogdemyndigheten den 3 juni 2017 avräknade NNN:s överskott på skattekontot mot hans skulder i allmänna mål. När avräkningen var gjord kvarstod en skuld om [...] kr. Den 5 juni 2017 betalade NNN in [...] kr till Kronofogdemyndigheten. Av dem användes [...] kr för att betala hans återstående skuld. Resterande belopp betalades tillbaka till honom den 18 juli 2017.

Det var inte fel att avräkna NNN:s överskott på skattekontot mot hans skulder eller att använda en del av det inbetalda beloppet till att betala hans skulder. I denna del har Kronofogdemyndighetens handläggning inte brustit. Däremot borde det överskjutande beloppet omgående ha återbetalats till NNN.

4825-2017

Av utredningen framgår att gäldenären betalade skulden den 21 april 2017. Den 25 juli 2017 betalade Kronofogdemyndigheten ut pengarna till sökanden. Kronofogdemyndigheten borde omgående ha betalat ut de inbetalade pengarna till sökanden.

5084-2017

Av utredningen framgår att PPP:s skulder blev betalda genom löneutmätning i juni 2017. På grund av sen registrering av inbetalningarna från hans arbetsgivare syntes inte de inkomna betalningarna i målen. Det gjorde att löneutmätningen verkställdes även under juli månad. Den 4 augusti 2017 betalades pengarna för juli månad tillbaka till PPP. Kronofogdemyndigheten borde omgående ha registrerat inbetalningen för juni från PPP:s arbetsgivare och meddelat hans arbetsgivare att löneutmätningen skulle upphöra. Då skulle det inte ha skett något avdrag från hans lön i juli.

I samtliga ärenden beklagade Kronofogdemyndigheten det inträffade och de olägenheter som den bristfälliga handläggningen hade förorsakat anmälarna.

Anmälarna fick tillfälle att kommentera Kronofogdemyndighetens remissvar, vilket några av dem gjorde.

Rättslig reglering

Bokföring och registrering av inbetalningar till Kronofogdemyndigheten

Kronofogdemyndigheten ska registrera enskilda mål i utsökings- och indrivningsdatabasen samt föra dagbok i varje mål. Uppgifter om bl.a. betalning ska registreras i dagboken, se 1 kap. 5 § utsökingsförordningen (1981:981), UF, och 2 kap. 5 § lagen (2001:184) om behandling av uppgifter i Kronofogdemyndighetens verksamhet.

Enligt 9 § första stycket förordningen (2000:606) om myndigheters bokföring ska kontanta in- och utbetalningar bokföras senast påföljande arbetsdag. Andra ekonomiska händelser ska bokföras så snart det kan ske. Ekonomiska händelser får bokföras senare om det finns särskilda skäl och det är förenligt med god redovisningssed.

Redovisning av influtna medel

Medel som har flutit in till Kronofogdemyndigheten i ett mål om utmätning ska enligt 13 kap. 1 § utsökingsbalken (1981:774), UB, redovisas så snart som möjligt. Är det influtna beloppet litet och kan det antas att ytterligare medel kommer att flyta in i målet, får myndigheten avvakta med redovisningen. Medlen ska som huvudregel redovisas inom två veckor från det att de flöt in, om inte något hinder finns som kan hänföras till detta eller det finns särskilda skäl, se 13 kap. 3 § UF.

I ett beslut den 15 november 2017 anförde *JO Lindström* följande.

Tidigare JO- och JK-beslut om Kronofogdemyndighetens medelshantering m.m.

Jag har tidigare i ett antal ärenden haft anledning att rikta kritik mot Kronofogdemyndigheten för problem och brister hänförliga till bl.a. myndighetens medelshantering. Nedan redogör jag för några av dessa beslut.

I tre beslut den 10 januari 2012 (dnr 2427-2011, 4408-2011 och 4466-2011) kritiserade jag myndigheten för bl.a. brister i medelshanteringen. I ärendena med dnr 2427-2011 och 4466-2011 hade myndigheten betalat ut medlen till sökandena trots att överklaganden från svarandena hade kommit in till myndigheten. I ärendet med dnr 4408-2011 hade myndigheten fattat ett beslut om utmätning åtta dagar efter det att en betalning hade skett, och anledningen till detta var att myndigheten låg efter med registreringen och bokföringen av inkomna betalningar. Jag uttalade i mitt beslut att det var viktigt att myndigheten, om bokföringen av någon anledning släpade efter med inregistreringen av betalningar, uppmärksammade detta inom organisationen och vidtog de åtgärder som krävdes för att enskilda inte skulle drabbas. Jag framhöll dessutom att myndighetens medelshantering var en viktig del av verksamheten som kunde ha stor betydelse för enskilda, att det därför var viktigt för förtroendet för myndigheten att handläggningen var korrekt och att myndighetens medelshantering präglades av noggrannhet.

I ett beslut den 15 mars 2012 (dnr 3655-2011) riktade jag på nytt kritik mot myndigheten för brister i medelshanteringen. I det ärendet hade myndigheten

KRONOFOGDEN

uppgett att anledningen till det inträffade var ett oplanerat driftsstopp och sämre bemanning under semestertider, men att man arbetade med olika åtgärder för att undvika att liknande situationer skulle uppstå. Jag uttalade att det inte var godtagbart att myndigheten kontaktade en enskild för att meddela att en skuld fortfarande var obetald när så inte var fallet.

I ett beslut den 12 oktober 2012 (dnr 5976-2011) riktade jag återigen kritik mot myndigheten för dess problem med medelshanteringen. I ärendet hade myndigheten betalat ut medel till sökanden trots att gäldenären hade överklagat utmätningsbeslutet. I remissvaret uppgav myndigheten att man hade tagit till sig av kritiken i de tidigare besluten och att man hade vidtagit adekvata åtgärder. Och jag uttalade återigen hur viktigt det var att myndigheten fortsatte det påbörjade arbetet med åtgärder för att förbättra noggrannheten i medelshanteringen så att liknande misstag inte skulle upprepas.

I ett beslut den 21 februari 2017 (dnr 548-2016, vari jag hänvisade till mina beslut den 29 juni 2015, dnr 3890-2014, den 28 oktober 2015, dnr 6248-2014, och den 31 maj 2016, dnr 3029-2015) riktade jag ännu en gång kritik mot myndigheten för dess slarv: denna gång för att myndigheten i ett mål om verkställighet betalade ut pengar till gäldenären i stället för till sökanden, skickade ett kravbrev till sökanden i stället för till gäldenären när den felaktiga utbetalningen uppdagades och därefter dröjde med utbetalningen av pengarna till sökanden.

Några av mina senare beslut gentemot Kronofogdemyndigheten är från den 27 juni 2017 (dnr 1589-2016, 3689-2016 och 4024-2016). I dessa beslut kritiserade jag återigen myndigheten för dröjsmål med bokföringen av inbetalningar och med återbetalning av överskott av utmäta medel till gäldenärerna. I ett av besluten uttalade jag återigen hur viktigt det var att myndigheten bokförde inbetalningar snabbt och på ett korrekt sätt. Och jag uttalade också att om myndighetens bokföring av någon anledning släpade efter med registreringen av betalningar behövde detta uppmärksammas inom organisationen så att de åtgärder som var nödvändiga för att enskilda inte skulle drabbas skulle kunna vidtas omgående. Myndighetens tillkortakommanden skulle naturligtvis inte drabba gäldenärer som gjorde rätt för sig.

Även Justitiekanslern har i ett antal beslut på senare år riktat kritik mot Kronofogdemyndigheten för brister som har samband med myndighetens medelshantering (se t.ex. Justitiekanslerns beslut den 22 april 2015, dnr 7949-13-42, och den 22 juni 2015, dnr 8645-14-21). Så sent som den 3 mars 2017 riktade Justitiekanslern i ett skadeståndsärende (dnr 7046-16-40) allvarlig kritik mot Kronofogdemyndigheten för dröjsmål med registrering, bokföring och redovisning av influtna medel samt för att ha låtit bli att ändra ett beslut om löneutmätning i rätt tid.

Min bedömning av de ärenden som nu är aktuella

Inledning

Det är alltså inte länge sedan jag riktade kritik mot Kronofogdemyndigheten för problem och brister i dess medelshantering. Senast detta skedde var i juni 2017 för felaktigheter i mars och juni 2016 och där myndighetens ledning, om

inte på annat sätt så genom JO:s remisser, hade fått vetskap om felet under hösten 2016. Trots detta har problemen och bristerna i myndighetens medels- hantering fortsatt och t.o.m. ökat i omfattning under hösten 2016 och våren och sommaren 2017, vilket alla anmälningar mot myndigheten som JO har fått in vittnar om. När jag fattade mina beslut i juni 2017 hade jag därför redan fått in ett antal nya anmälningar mot myndigheten som därefter har handlagts och nu bedöms i detta beslut.

Kronofogdemyndigheten har dröjt med att registrera och bokföra inbetalningar

Av de bestämmelser som redovisats ovan som rör frågan om registrering och bokföring av inbetalningar till Kronofogdemyndigheten följer att betalningar ska registreras och bokföras skyndsamt.

I flertalet av de ärenden som detta beslut avser visar utredningen att registrering och bokföringen av betalningar till Kronofogdemyndigheten inte har skett med den skyndsamhet som krävs. Detta är naturligtvis inte acceptabelt och som framgår i det följande har dessa dröjsmål medfört andra fel och i vissa fall mycket kännbara konsekvenser för de enskilda gäldenärerna.

Kronofogdemyndigheten har felaktigt gjort utredningar och utmätningar samt dröjt med att återbetala pengar till gäldenärerna m.m.

Dröjsmålen med att registrera och bokföra betalningarna har i några av ärendena lett till att myndigheten felaktigt har gjort utmätningar. I vissa fall har gäldenärerna inte haft någon skuld vid tidpunkten för utmätningarna och i vissa fall har det utmätta beloppet överstigit den kvarvarande skulden. När detta har uppdragats, ibland efter påpekanden från gäldenärerna, har de fått vänta orimligt länge på att få tillbaka sina pengar.

Någon gäldenär har också fått vänta orimligt länge på att få pengar återbetalda när utmättningsbeslutet har ändrats i efterhand, t.ex. på grund av ändrade inkomstförhållanden.

Dröjsmålen med att registrera och bokföra betalningar har också lett till att myndigheten i några fall har lämnat felaktiga eller osäkra besked till gäldenärerna när de haft kontakt med myndigheten. Myndigheten har dessutom i ett ärende påbörjat en utredning, dvs. inlett en tillgångsundersökning, trots att skulden hade betalats inom den angivna fristen. I några ärenden har det angetts att gäldenärerna förekom i skuld- och indrivningsdatabasen trots att de inte hade någon skuld.

I ett ärende består den felaktiga hanteringen i att myndigheten bokförde inbetalningen på en annan gäldenär och därefter dröjde med att spåra pengarna när felet påtalades av gäldenären. I ett annat ärende togs felaktigt en utbetalningsspärr bort i datasystemet, vilket medförde att medlen betalades ut till sökanden i stället för till gäldenären.

Kronofogdemyndigheten förtjänar allvarlig kritik

Min utredning har alltså visat att registrering och bokföringen av betalningar till Kronofogdemyndigheten under en längre tid inte har skett med den skynd-

KRONOFOGDEN

samhet som krävs och att detta har lett till olika följdfel. Även andra självständiga fel i myndighetens hantering av olika ärenden, alltså utan föregående brister och problem kring registreringen och bokföringen av inbetalningar, har kunnat konstateras genom min utredning.

I sina remissvar har myndigheten tagit på sig större delen av de fel och brister som anmälarna har påtalat. Myndigheten har beklagat det inträffade och de olägenheter som den bristfälliga handläggningen har förorsakat anmälarna. Myndigheten har också ingående redogjort för de problem och brister som funnits i medelshanteringen och angett ett antal orsaker till dessa samt vilka åtgärder som har vidtagits för att komma till rätta med problemen och bristerna.

Medelshanteringens problem synes delvis ha sitt ursprung i att myndigheten redan när den bildades 2006 kom att sakna tillräcklig kompetens inom externredovisning och ekonomiadministration. En annan viktig orsak till problemen är ett bristfälligt it-stöd som myndigheten har arbetat med att ersätta ända sedan 2011.

Det stora antalet anmälningar som kommit in till JO under senare tid tycks dessutom ha sin förklaring i att myndigheten – som hade stora förhoppningar på sitt nya it-stöd – under 2016 minskade personalstyrkan vid medelshanteringen bara för att upptäcka att detta var förhastat och tvingades att tillföra ca 30 medarbetare.

Trots att jag sedan 2012 haft anledning att kritisera myndigheten vid ett stort antal tillfällen för brister i medelshanteringen har jag inte förrän nu fått en ordentlig förklaring till de påtagliga svårigheter som myndigheten har och har haft med att registrera betalningar och redovisa medel i tid. Någon riktig förklaring till de egentligen ganska uppseendeväckande kvalitetsbrister som också har förekommit – som att inbetalningar har registrerats på fel gäldenär eller att medel har betalats ut trots att detta inte borde ha skett – anser jag inte att jag har fått. Jag har också svårt att förstå varför myndigheten under den aktuella tiden varit så påfallande långsam med att reparera skador som myndigheten förorsakat enskilda genom att betala ut pengar till fel mottagare.

I 5 § förordningen (2016:1333) med instruktion för Kronofogdemyndigheten, som trädde i kraft den 1 februari 2017 och som ersatte förordningen (2007:781) med instruktion för Kronofogdemyndigheten, föreskrivs att myndigheten ska bidra till ett väl fungerande samhälle, och den ska utföra sina uppgifter på ett sätt som är rättssäkert, kostnadseffektivt och enkelt för såväl allmänheten och företagen som myndigheten själv.

Min slutsats av de klagomål som har kommit in till JO och myndighetens remissvar är att myndigheten har misslyckats med att uppfylla instruktionens krav på att hanteringen av utmätningar ska utföras på ett rättssäkert, kostnadseffektivt och enkelt sätt. Orsaken till detta misslyckande är otvetydigt de många, och under flera år återkommande, allvarliga felen och bristerna i myndighetens medelshantering.

Det har varit Kronofogdemyndighetens högsta lednings skyldighet att se till att denna viktiga del av verksamheten, som påverkar så många enskilda människors ekonomiska situation, fungerar. Kronofogdemyndigheten förtjänar allvarlig kritik.

KRONOFOGDEN

Jag överlämnar ett exemplar av detta beslut till Finansdepartementet för kännedom.

Ärendena avslutas.