

Försäkringskassan får allvarlig kritik för att inte ha skickat beslut till den enskildes ombud i fyra omprövningsärenden; även fråga om bristande dokumentation

Beslutet i korthet: Den som är part i ett ärende får, enligt 14 § första stycket förvaltningslagen (2017:900), som ombud eller biträde anlita någon som är lämplig för uppdraget. JO har i flera tidigare beslut påtalat att i de fall den försäkrade har anlitat ombud ska Försäkringskassan sända handlingarna i ärendet till ombudet och inte till den försäkrade.

I det aktuella ärendet har Försäkringskassan i fyra ärenden skickat beslut enbart till de enskilda i stället för till deras ombud. Ärendena har hanterats av olika handläggare, vilket tyder på att det inte handlar om enstaka förbiseenden av enskilda handläggare utan att det finns brister på systemnivå hos Försäkringskassan. JO konstaterar att de åtgärder Försäkringskassan hittills har vidtagit uppenbarligen inte har varit tillräckliga för att se till att denna grundläggande fråga som är avgörande för den enskildes rättssäkerhet hanteras korrekt. JO uttalar vidare att kunskapen om innebörden av att en enskild har ett ombud måste finnas hos alla som handlägger ärenden inom Försäkringskassan. Det är därför inte tillräckligt att informations- och utbildningsinsatser genomförs enbart på en specifik avdelning eller enhet. Det är också av stor vikt att de system som används för handläggningen ger handläggarna goda förutsättningar att hantera ärenden på ett korrekt sätt.

Försäkringskassan får allvarlig kritik för den bristfälliga hanteringen. JO förutsätter att myndigheten genomför alla åtgärder som kan behövas för att liknande brister inte ska återkomma och avser att följa upp Försäkringskassans arbete med detta.

I beslutet får Försäkringskassan även kritik för att inte ha dokumenterat uppgifterna om hur ett beslut skickades på rätt sätt.

Anmälan

I en anmälan till JO klagade AA på att Försäkringskassan hade skickat beslut enbart till den enskilde och inte till henne som ombud i fem omprövningsärenden.

Utredning

Försäkringskassan anmodades att yttra sig över AA:s anmälan. I sitt remissvar anförde Försäkringskassan följande:

Utredning

Ärende gällande BB (omprövare CC)

Den 30 december 2019 inkom begäran om omprövning av ett ärende gällande BB genom dennes ombud AA. Fullmakt där BB gav AA rätten att företräda hen och ta del av samtliga uppgifter i ärendet inkom den 8 januari 2020. Den 13 januari beviljade Försäkringskassan anstånd i ärendet med anledning av begärd förlängd tid för komplettering av uppgifter. Meddelande om anstånd skickades till AA. Anståndet beviljades till och med den 27 januari. Den 11 februari fattade omprövaren beslut i ärendet. Beslutet skickades till BB. I journalen framgår det felaktigt att beslutet skickades till AA.

Den 14 februari ringde omprövaren till BB, med anledning av lämnat telefonmeddelande från BB dagen innan, och sade att beslutsbrevet hade skickats till hen istället för till ombudet. Den 14 februari skickades en kopia på beslutet till AA tillsammans med ett följebrev där det bads om ursäkt för tidigare felaktigt skickat beslutsbrev. Den 17 februari ringde enhetschef DD till AA då hen lämnat telefonmeddelande till enhetschef och önskat kontakt. Av telefonsamtalet framgick att AA inte hade fått beslutsbrevet och DD såg då till att det skickades på nytt. DD bad om ursäkt till AA för det inträffade.

Ärende gällande EE (omprövare FF)

Den 6 december 2019 kom begäran om omprövning för EE in till Försäkringskassan genom ombud AA. Fullmakt bifogades, där det framgick att EE gav AA rätten att företräda hen och ta del av samtliga uppgifter i ärendet. Den 17 december skickades bekräftelse till AA att Försäkringskassan tagit emot begäran om omprövning. Den 28 januari 2020 fattade omprövaren beslut i ärendet. Av beslutet framgick felaktigt att ombudet begärt omprövning av tidigare beslut. Beslutet skickades till EE, vilket också noterades i journal. Den 30 januari ringde AA till omprövare med anledning av att beslut skickats till EE och inte till ombud. Omprövaren bad om ursäkt för misstaget och skickade beslutsbrev samma dag till ombudet AA.

Ärende gällande GG (omprövare HH)

Den 13 december 2019 inkom begäran om omprövning gällande ett ärende för GG till Försäkringskassan genom ombud AA. Fullmakt bifogades. Av fullmakten framgick det att GG gav AA rätten att företräda hen och ta del av samtliga uppgifter i ärendet. Den 30 december skickades en bekräftelse till AA att Försäkringskassan tagit emot begäran. Den 31 januari 2020 fattade omprövaren beslut i ärendet. Beslutet skickades till GG. Den 12 februari ringde AA till omprövaren med anledning av att beslutet skickats till GG men inte till ombudet. Omprövaren bad om ursäkt för det inträffade och skickade beslutet till AA.

Ärende gällande JJ (omprövare KK)

Den 31 januari 2020 inkom förvaltningsrättens dom gällande upphävande av beslut och återförvisning av målet till Försäkringskassan gällande ett ärende för JJ. Ärendet gällde ett beslut som hade fattats den 17 november 2017. Fullmakt där JJ gav AA rätten att företräda hen och ta del av samtliga uppgifter i ärendet inkom den 29 juni 2018. Den 5 februari 2020 fattade omprövaren beslut som skickades till JJ.

Ärende gällande LL (omprövare FF)

Den 27 januari 2020 kom begäran om omprövning för LL in till Försäkringskassan genom ombud AA. Fullmakt bifogades, där det framgick att LL gav AA rätten att företräda hen och ta del av samtliga uppgifter i ärendet. Den 11 februari skickades en bekräftelse till AA att Försäkringskassan tagit emot begäran om omprövning. Den 26 februari fattade omprövaren beslut i ärendet. Av beslutet framgick felaktigt att ombudet begärt omprövning av tidigare beslut.

Beslutet skickades till AA, vilket också noterades i journal. Den 28 februari kontaktade AA enhetschef MM, då LL tagit del av beslutet och kontaktat ombudet AA, som inte fått något beslut. AA påpekade att omprövaren i annat ärende även angett att ombudet begärt omprövning. Enhetschefen bad om ursäkt för felaktighet i besluten men konstaterade att detta beslut skickats till ombudet. Den 1 mars meddelade AA via mail att beslut inte tagits emot. Den 2 mars meddelade AA via mail att beslutet kommit. Enhetschef MM svarade att LL kan ha tagit del av detta digitalt från ”mina sidor” medan det till ombudet skickades i pappersformat.

Försäkringskassans slutsatser

Försäkringskassan är medveten om att handlingarna i ett ärende som regel ska sändas till ombudet och inte till den som är part om hen har anlitat ett ombud. Det finns också rutiner och riktlinjer för hantering av brevutskick till parter med ombud.

I fyra av ärendena ovan har beslutsbrevet felaktigt skickats hem till den som är part trots att hen haft ett ombud. Beslutsbrevet skulle ha skickats till ombudet AA. I två av dessa ärenden har omprövaren observerat att det funnits ett ombud men av misstag skickat beslutet till fel person. I två ärenden har omprövaren inte uppmärksammat att ombud funnits. Försäkringskassan beklagar dessa brister i handläggningen.

I ärendet gällande LL har beslutsbrevet skickats till ombudet.

Försäkringskassans omprövningsenhet har sett över sina rutiner gällande brevutskick till parter med ombud. Det har resulterat i att information har gått ut till samtliga omprövare och handläggare hos omprövningsenheten gällande rutiner för utskick. Detta för att förtydliga att handlingar till parter med ombud skickas till ombudet.

De omprövare som har varit aktuella i ärendena har fått personlig återkoppling från enhetschef. Det har även informerats om detta till samtliga team inom omprövningsverksamheten. Omprövaren och enhetschefen har bett ombudet om ursäkt för det inträffade.

AA gavs tillfälle att kommentera remissvaret.

Bedömning

Den som är part i ett ärende får, enligt 14 § första stycket förvaltningslagen (2017:900), som ombud eller biträde anlita någon som är lämplig för uppdraget. Den som anlitar ombud ska dock medverka personligen om myndigheten begär det.

JO har i flera tidigare beslut påtalat att i de fall den försäkrade har anlitat ombud för att företräda honom eller henne hos Försäkringskassan ska myndigheten sända handlingarna i ärendet, t.ex. kommuniceringsbrev och beslut, till ombudet och inte till den försäkrade (se t.ex. JO:s två beslut den 17 januari 2020, dnr 5701-2018 och 6658-2018). Detta framgår även av Försäkringskassans Vägledning 2004:7, version 14, s. 25 och 29.

Av utredningen framgår att Försäkringskassan i omprövningsärenden avseende BB, EE, GG och JJ har skickat beslut direkt till den enskilde i stället för till AA som varit ombud för dem. Försäkringskassan har dock i sitt remissvar uppgett att beslutet avseende LL skickats till ombudet på ett korrekt sätt. Jag ser ingen

anledning att ifrågasätta Försäkringskassans uppgifter om detta. Försäkringskassan har alltså brustit i hanteringen i fyra av de fem ärendena.

Av utredningen framgår att de fyra omprövningsärendena har hanterats av fyra olika handläggare. Detta tyder på att det inte handlar om enstaka förbiseenden av enskilda handläggare utan att det finns brister på systemnivå hos myndigheten. Jag konstaterar att de åtgärder Försäkringskassan hittills har vidtagit uppenbarligen inte har varit tillräckliga för att se till att denna grundläggande fråga som är avgörande för den enskildes rättssäkerhet hanteras korrekt. Det är givetvis positivt att Försäkringskassan har vidtagit ytterligare åtgärder. Som jag tidigare har påpekat (se JO:s beslut den 20 november 2020, dnr 7866-2019) måste dock kunskapen om innebörden av att en enskild har ett ombud finnas hos alla som handlägger ärenden inom Försäkringskassan. Det är därför inte tillräckligt att informations- och utbildningsinsatser genomförs enbart på en specifik avdelning eller enhet. Det är också av stor vikt att de system som används för handläggningen ger handläggarna goda förutsättningar att hantera ärendena på ett korrekt sätt. Försäkringskassan förtjänar allvarlig kritik för den bristfälliga hanteringen. Jag förutsätter att myndigheten genomför alla åtgärder som kan behövas för att liknande brister inte ska återkomma och avser att följa upp Försäkringskassans arbete med detta.

Det framgår vidare av Försäkringskassans remissvar att det felaktigt angetts i journalanteckningar att beslutet i BB:s ärende skickades till ombudet. Jag vill med anledning av detta understryka att dokumentationen i ett ärende måste ske noggrant och korrekt. Försäkringskassan ska kritiseras för att inte ha dokumenterat uppgifterna om hur beslutet skickades på rätt sätt.

Ärendet avslutas.