

## Pensionsmyndigheten kritiseras för att en underrättelse om ett återkravsbeslut inte innehöll uppgift om beslutsfattarens namn

**Beslutet i korthet:** Pensionsmyndigheten beslutade att en enskild skulle betala tillbaka viss ersättning. Av underrättelsen om beslutet som skickades till den enskilde framgick inte namnet på beslutsfattaren. JO tar i beslutet ställning till om det var förenligt med förvaltningslagen att utelämna beslutsfattarens namn.

JO konstaterar att förvaltningslagen inte innehåller något uttryckligt krav på att beslutsfattarens namn ska framgå av underrättelsen men att det ändå kan finnas goda skäl för det med hänsyn till bl.a. beslutets karaktär och den enskildes intressen. Enligt JO bör i sammanhanget vikt läggas vid förvaltningslagens primära syfte att värna den enskilde och vid vad som följer av kravet på god förvaltning.

I det aktuella fallet var det fråga om ett återkrav dvs. ett beslut som var betungande för den enskilde och som fattats efter en individuell bedömning. Ett beslut om återkrav är enligt JO av en sådan karaktär att den enskilde typiskt sett har intresse av att få veta vem som har fattat beslutet.

Med utgångspunkt i det medborgarperspektiv som ska prägla den offentliga förvaltningen anser JO att beslutsfattarens namn bör framgå direkt av den handling genom vilken den enskilde underrättas om ett återkravsbeslut.

Pensionsmyndigheten kritiseras för att den underrättelse som skickades till den enskilde i det granskade fallet saknade uppgift om beslutsfattarens namn.

### Anmälan

I en anmälan till JO klagade AA på Pensionsmyndigheten och anförde att hon fått ett beslut om återkrav som inte var utformat enligt förvaltningslagens regler eftersom det bl.a. saknades uppgifter om beslutsfattarens namn.

AA bifogade beslutsunderrättelsen till sin anmälan. Den inledande delen av underrättelsen avslutades med frasen ”Med vänlig hälsning *Pensionsmyndigheten*”. Underrättelsen innehöll inte någon uppgift om vem som varit beslutsfattare i ärendet.

## Utredning

JO uppmanade Pensionsmyndigheten att yttra sig över det som AA anfört om att beslutsfattarens namn inte framgick av beslutet samt att redogöra för sin bedömning av hur beslutets utformning stämmer överens med 31 § förvaltningslagen (FL).

Pensionsmyndigheten redovisade viss rättslig reglering och uttalanden i propositionen till förvaltningslagen. Myndigheten förde därutöver fram följande:

Den 29 mars 2016 beslutade Pensionsmyndighetens dåvarande generaldirektör *Riktlinjer för kommuniceringsbrev och beslutsbrev i Pensionsmyndighetens försäkringsärenden*, i dagligt tal *Beslutsmodellen*. Syftet med Beslutsmodellen är bland annat att skapa förutsättningar för att Pensionsmyndighetens kommuniceringsbrev och beslutsbrev ska vara lätta att läsa och förstå för mottagare. De ska också hålla en hög rättslig kvalitet och uppfylla kraven på god förvaltningsstandard. Slutligen ska modellen skapa enhetliga och likformiga beslutsbrev.

Pensionsmyndigheten har under en längre tid haft problem med långa handläggningstider. Framför allt gäller det i våra ärenden om bostadstillägg samt återkrav. Vi har därför arbetat med att ta fram olika metoder för att underlätta och förkorta handläggningen av dessa ärenden. Vi försöker bland annat i görligaste mån att automatisera handläggningen. För att inte ett ärende ska vara beroende av en särskild person, kan även fler än en handläggare vara del av handläggningen av ett ärende.

Det är viktigt att den enskilde har möjlighet att ta kontakt med beslutsfattaren i ett ärende. Den enskilde har därför alltid rätt att få del av uppgiften om vem som har beslutat i hens ärende samt vilka andra som har haft ett avgörande inflytande i ärendet. Pensionsmyndigheten har dock tolkat lagstiftningen så att vi inte alltid behöver ange beslutsfattaren i det beslut som vi skickar till den enskilde. Beslutsfattaren kan istället antecknas digitalt i journalen, vilket har skett i det nu aktuella ärendet.

Pensionsmyndigheten menar därför att vi har följt gällande lagstiftning vad gäller underskrift av beslut och andra handlingar. AA har möjlighet att få del av vem som har fattat beslut i hennes ärende genom att kontakta vår kundservice.

Berörda befattningshavare har beretts tillfälle att lämna synpunkter. De har inte haft något att anföra utöver det som vi angett i detta yttrande.

AA kommenterade remissvaret.

JO begärde in journalanteckningarna i AA:s ärende samt de riktlinjer för bl.a. beslutsunderrättelser som Pensionsmyndigheten hänvisar till i remissyttrandet.

## Bedömning

### Utgångspunkter och granskningens inriktning

Av utredningen i ärendet framgår att AA hade fått möjlighet att lämna synpunkter på Pensionsmyndighetens förslag till beslut om återkrav. En namngiven tjänsteman gjorde därefter följande journalanteckning i AA:s ärende: "Kunden inte hört av sig. Fattar nu beslut om återkrav." Beslutet fattades med stöd av 108 kap. 2 § socialförsäkringsbalken.

Vidare antecknade tjänstemannen att ett beslut om återkrav hade skickats till AA. Beslutsunderrättelsen som skickades till AA innehöll uppgifter om Pensionsmyndighetens ställningstagande och en motivering till det. Den innehöll också information om möjligheten att begära omprövning samt allmänna kontaktuppgifter till myndigheten. Underrättelsen innehöll avslutningsfrasen ”Med vänlig hälsning *Pensionsmyndigheten*”, men saknade uppgift om vem som fattat beslutet.

Min granskning har avsett frågan om det var förenligt med förvaltningslagen att underrättelsen till AA inte innehöll någon uppgift om namnet på beslutsfattaren.

### Återkrav enligt socialförsäkringsbalken

I 108 kap. 2 § socialförsäkringsbalken sägs följande:

Försäkringskassan eller Pensionsmyndigheten ska besluta om återbetalning av ersättning som den har beslutat enligt denna balk, om den försäkrade eller, i förekommande fall, den som annars har fått ersättningen har orsakat att denna har lämnats felaktigt eller med ett för högt belopp genom att

1. lämna oriktiga uppgifter, eller
2. underlåta att fullgöra en uppgifts- eller anmälningsskyldighet.

Detsamma gäller om ersättning i annat fall har lämnats felaktigt eller med ett för högt belopp och den som fått ersättningen har insett eller skäligen borde ha insett detta.

### Lagbestämmelser om dokumentation och underrättelse av beslut

Enligt 31 § FL ska det för varje skriftligt beslut finnas en handling som visar dagen för beslutet, vad beslutet innehåller, vem eller vilka som har fattat beslutet, vem eller vilka som har varit föredragande, och vem eller vilka som har medverkat vid den slutliga handläggningen utan att delta i avgörandet.

Av 33 § första stycket FL framgår att en myndighet som meddelar ett beslut i ett ärende så snart som möjligt ska underrätta den som är part om det fullständiga innehållet i beslutet, om det inte är uppenbart obehövt.

Varken 31 eller 33 §§ FL innehåller något uttryckligt krav på att beslutsfattarens namn ska framgå av beslutsunderrättelsen som skickas till den enskilde. Inte heller förarbetena till bestämmelserna i fråga innehåller något tydligt krav på det. I fråga om beslut som fattas på automatiserad väg uttalas att det naturligen saknas underlag för att ange beslutsfattarens namn. (Se prop. 2016/17:180 s. 185 och 319 f.)

### Den enskildes intressen och tilliten till förvaltningen

Det förhållandet att det saknas ett uttryckligt krav i förvaltningslagen på att beslutsfattarens namn ska framgå av beslutsunderrättelsen innebär givetvis inte

att det inte kan finnas goda skäl för en sådan ordning och att myndigheterna därför ändå bör se till att namnet framgår. Förvaltningslagens bestämmelser utgör nämligen en miniminivå som det ibland är lämpligt att myndigheter går utöver för att ta till vara den enskildes intressen.

Intresset hos den enskilde av att direkt av beslutsunderrättelsen kunna utläsa vem som fattat beslutet kan vara mer eller mindre uttalat. Hur starkt intresset är påverkas bl.a. av beslutets karaktär och betydelse för den enskilde. Intresset torde vara mer framträdande i fråga om exempelvis betungande beslut som fattats efter en individuell bedömning och som innehåller en beslutsmotivering.

Uppgift om beslutsfattaren har betydelse exempelvis för att den enskilde enkelt ska kunna vända sig till beslutsfattaren med frågor eller för att ta ställning till om en jävsinvändning ska göras. Om beslutsfattarens namn framgår av den handling genom vilken den enskilde underrättas om beslutet, kan det vidare ha en positiv effekt på tilliten till myndighetens beslutsfattande och därmed på dess legitimitet.

Vid bedömningen av om beslutsfattarens namn ska framgå av beslutsunderrättelsen till den enskilde bör vikt även läggas vid förvaltningslagens primära syfte att värna den enskilde och att lägga grunden för hur kontakterna mellan myndigheterna och enskilda ska se ut. I propositionen till förvaltningslagen uttalades att en modern förvaltning bör präglas av ett tydligt medborgarperspektiv med högt ställda krav på god service (se s. 20 f.).

En ledstjärna för myndigheterna är vidare vad som följer av principen om god förvaltning. Grunderna för god förvaltning är lagfästa. (Se 5 – 8 §§ FL. Se också artikel 41 i EU:s rättighetsstadga.) Jag vill här särskilt peka på bestämmelsen i 6 § första stycket FL om att en myndighet ska se till att kontakterna med enskilda blir smidiga och enkla.

En underrättelse om återkrav ska innehålla uppgift om beslutsfattaren. I Pensionsmyndighetens riktlinjer sägs att beslutsunderrättelser alltid ska avslutas med ”Med vänlig hälsning Pensionsmyndigheten”. Riktlinjerna gör ingen skillnad mellan beslut som fattats manuellt efter en individuell bedömning och beslut som fattats på automatiserad väg. Beslutsunderrättelsen saknar således uppgift om beslutsfattaren även i de fall det finns en sådan.

Myndigheten har inte på något utförligt sätt redogjort för skälen bakom riktlinjerna, men det myndigheten för fram om att handläggningstiderna behöver förkortas förmedlar en strävan efter en effektiv och flexibel handläggningsordning. Sådana strävanden är naturligtvis bra och godtagbara, så länge effekten inte blir att den enskildes intressen åsidosätts i något väsentligt avseende.

Ett beslut om återkrav enligt socialförsäkringsbalken är betungande för den enskilde och kan avse ett betydande belopp. Frågan om återkrav initieras i princip alltid av myndigheten. Ett återkravsbeslut förutsätter vidare en individuell prövning och kan innehålla en bedömning bl.a. av vad den enskilde insett eller borde ha insett om riktigheten av den ursprungliga utbetalningen, dvs. omständigheter av subjektiv karaktär. Vem som fattat beslutet är något som den enskilde typiskt sett har ett intresse av att få veta. Med utgångspunkt i det medborgarperspektiv som ska prägla den offentliga förvaltningen bör enligt min mening uppgift om beslutsfattarens namn framgå direkt av den handling genom vilken den enskilde underrättas om återkravet. Att utelämna namnet är inte förenligt med förvaltningslagen.

#### Pensionsmyndigheten kritiserar

Pensionsmyndigheten kritiserar för att det i den underrättelse som skickades till AA inte fanns uppgift om vem som fattat återkravsbeslutet.

Jag utgår från att myndigheten ser över sina riktlinjer med beaktande av vad jag nu uttalat.

Jag har i ett annat beslut denna dag kritiserat Pensionsmyndigheten bl.a. för att inte ha angett beslutsfattarens namn i ett partsbesked (se JO:s ärende med dnr 7494-2020).

Ärendet avslutas.