

Justitieombudsmannen  
Thomas Norling

## **Inspektion av Kommunals a-kassa den 17 mars 2020 i Stockholm**

---

### **Inledning**

Den 17 mars 2020 genomförde byråchefen Marcus Agnvall tillsammans med föredragandena Heidi Sundgren, Eva Farley och Sofia Lönnberg (protokollförare) en inspektion av Kommunals a-kassa. Inspektionen genomfördes på uppdrag av justitieombudsmannen Thomas Norling. Inspektionen utfördes på JO:s kontor.

### **Inspektionens omfattning**

Inspektionen inleddes med att JO:s medarbetare hämtade de handlingar som beställts fram före inspektionen på Kommunals a-kassas kontor i Stockholm. Samma dag överlämnade Kommunals a-kassa även via e-post en skriftlig presentation av a-kassans organisation och verksamhet samt det aktuella arbetsläget.

### **Granskning av beställda akter och handlingar**

Efter en genomgång av presentationen övergick byråchefen Marcus Agnvall och hans medarbetare till att granska de akter och handlingar som begärts fram, inför inspektionen.

Följande akter och handlingar hade beställts fram:

1. De 30 äldsta icke avslutade ärendena avseende ersättning enligt grund- eller inkomstförsäkringen.
2. De 30 senast avslutade ärendena där ansökan om ersättning enligt grund- eller inkomstförsäkringen avslagits.
3. De 20 senast avslutade ärendena där a-kassan beslutat om återkrav.
4. De 10 senaste ärendena där beslut fattats om sanktioner i form av varning eller avstängning från rätt till ersättning.
5. De 10 äldsta icke avslutade omprövningsärendena (oavsett ärendeslag).

6. De 20 senaste omprövningsärendena där grundbeslutet inte ändrats (oavsett ärendeslag).

### Allmänt om a-kassans ärendehanteringssystem

A-kassans hantering av ärenden är i hög grad digitaliserad och kommunikeringen med den enskilde sker via portalen ”Mina sidor”. I de fall den enskilde inte använder sig av tjänsten ”Mina sidor” sker kommunikeringen med vanlig post.

Både ansökan och tidrapporteringen kan göras i ”Mina sidor”. Sökanden kan även via ”Mina sidor” lämna in skannade kopior på de intyg som behövs i ärendet.

I kassans ärendehanteringssystem finns flera olika anteckningsfält där olika typer av information antecknas. Där finns personanteckningar, tjänsteanteckningar, dokumentanteckningar och ärendeanteckningar. De handläggningsåtgärder som vidtagits och de uppgifter som inkommit i ett ärende dokumenteras inte kronologiskt i ett gemensamt dokument för ärendet, utan olika typer av uppgifter om ärendet framgår av olika system och av de olika typerna av anteckningar.

### lakttagelser

#### *Dokumentation*

Inledningsvis ska påpekas att JO vid sin granskning använde sig av utskrivna handlingar från ärendehanteringssystemet. Gemensamt för samtliga granskade ärendeslag var att det utifrån dokumentationen i ärendena ofta var svårt att få en fullständig överblick av ärendets gång. Vid granskningen noterades att det inte fanns någon samlad löpande journalföring i ärendena. En del journalföring skedde genom anteckningar i form av personalanteckningar och en del händelser dokumenterades genom tjänsteanteckningar eller dokumentanteckningar, men ofta framgick den huvudsakliga bilden av vad som förevarit i ärendena av skärmdumpar från Mina sidor. I flertalet fall var det dock osäkert om alla händelser i ett ärende syntes genom dessa funktioner. Det framgick t.ex. inte alltid på Mina sidor hur a-kassan formulerat en begäran om aktivitet från den enskildes sida. Under rubriken ”Att göra” kunde det exempelvis stå ”Information om arbete” [följt av ett nummer] och som förklaring till det ”Uppgifter om ditt arbete”, men vilka uppgifter som skulle lämnas in eller när det skulle ske eller vad som kunde hända om uppgifterna inte lämnades in syntes inte av de granskade handlingarna (se t.ex. ärendet rörande AA, född 1995). Det var vidare i vissa ärenden svårt att se vilket datum vissa handlingar kom in. Det framgick inte heller av Mina sidor om kompletteringar som skickats in var kompletta eller om ytterligare utredning inväntades. I t.ex. ärendet rörande BB (född 1998) syntes på skärmdumpen av Mina sidor att a-kassan lagt upp en förfrågan om Grekland den 24 januari 2020. Förfrågan hade markerats som klar den 28 januari 2020. Av person-

anteckningarna och handlingarna i akten framkom dock att a-kassan skickat ett brev till BB den 31 januari 2020 med en påminnelse om att intyg från Grekland fortfarande saknades, vilket såvitt kunnat utläsas av de handlingarna som varit tillgängliga under inspektionen inte syntes på Mina sidor.

Det noterades också att i vissa ärenden hade olika ärendeslag rörande samma person handlagts parallellt i samma ärende. I t.ex. ett ärende som rörde CC (född 1965), och som handlade om en ansökan om ersättning syntes också ett ärende om varning.

#### *Handläggningstid*

Med handläggningstid avses tiden från det att ärendet inleddes, dvs. då blanketten ”ansökan om ersättning” eller tidrapport/kassakort kom in till a-kassan, till det att beslut fattades i ärendet.

Granskningen av *de äldsta icke avslutade ärendena avseende ersättning enligt inkomst- eller grundförsäkringen* visade bl.a. att handläggningstiderna hittills uppgått till mellan sju och 25 veckor. Det noterades att det var vanligt att det dröjde fyra veckor eller mer från det att den första handlingen kom in till dess att antingen en blankett om ansökan om ersättning eller en tidrapport/ett kassakort lämnades in.

I flera ärenden observerades att en orsak till att handläggningen dragit ut på tiden var att den enskilde inte läst informationen på Mina sidor. I dessa fall hade a-kassan först lämnat ett meddelande till den enskilde genom Mina sidor, men sedan insett att den enskilde inte läst meddelandet och därför skickat samma meddelande via post. En annan orsak till att handläggningstiden ibland dragit ut på tiden var att den enskilde behövt komma in med kompletteringar och att de kompletteringar som kommit in inte varit tillfyllest.

Vid granskningen noterades att de enskilda ofta fått flera tillfällen på sig att komplettera med arbetsgivarintyg. I några ärenden där a-kassan väntade på kompletteringar från den enskilde har det till synes varit svårt för den enskilde att förstå vad som saknades, vilket framgick av e-postkonversation mellan den enskilde och handläggaren. Den enskilde hade då ibland uppfattat att han eller hon hade kommit in med efterfrågade intyg, medan a-kassan bedömt att så inte var fallet (se t.ex. ärendena gällande DD född 1978, och CC född 1965). I några fall hade den enskilde ringt eller skickat e-post till a-kassan med frågor om vad han eller hon skulle komplettera med (se t.ex. ärendena rörande DD född 1978, EE född 1971, och CC född 1965). I ett fall, det gällande DD, synes en bidragande orsak till att fel uppgifter kommit in ha varit att a-kassan själv inte frågat arbetsgivaren om hela den relevanta perioden. I några fall hade handläggningstiden dragit ut på tiden på grund av att a-kassan väntat på kompletteringar från ett annat land (t.ex. ärendena rörande FF född 1969 och AA född 1995).

När det gäller de *senast avslutade ärendena där ansökan om ersättning avslagits* uppgick handläggningstiden till mellan två och 14 veckor. I dessa hade kompletteringar ofta begärts och kommit in snabbt varefter beslut hade fattats i nära anslutning till att kompletteringarna kommit in.

I ett ärende, gällande GG (född 1974), kom blanketten ”ansökan om ersättning” in till kassan den 5 december 2019. Den 18 december 2019 informerade a-kassan den enskilde om att hon behövde anmäla sig som arbetslös hos Arbetsförmedlingen. Det framgick inte av de granskade handlingarna när GG sedermera anmälde sig hos Arbetsförmedlingen eller när a-kassan fick uppgift om anmälan. Den 20 januari 2020 begärde kassan in vissa uppgifter via Mina sidor och begärde samtidigt att GG skulle fylla i tidrapporten. Den 5 februari påminde a-kassan GG via Mina sidor om att det saknades viss information i ärendet. Den 25 februari 2020 skickade a-kassan även en påminnelse per brev. Som sista svarsdatum angav a-kassan den 10 mars 2020. Kassan angav även att efter detta datum skulle beslut fattas på de handlingar de hade. Den 11 mars 2020 avtog kassan ansökan om ersättning. Det tog alltså kassan ca 13 veckor att avgöra ärendet. I huvudsak synes dröjsmålet ha berott på att den enskilde inte kom in med de uppgifter kassan efterfrågade.

I ett annat ärende, gällande HH (född 1991), kom blanketten ”ansökan om ersättning” in till a-kassan den 31 oktober 2019. HH. angav i ansökan att hon ansökte om ersättning från och med den 23 september 2019. Kassan skickade samma dag som ansökan kom in en förfrågan till HH om huruvida hon var anmäld hos Arbetsförmedlingen. Den 19 november uppmanade kassan HH bl.a. att fylla i tidrapporten. Det framgick inte av de granskade handlingarna när tidrapporten lämnades in. Den 26 november meddelade HH att hon nu hade anmält sig hos Arbetsförmedlingen. Hon skickade samma dag in bl.a. arbetsgivarintyg. Den 5 december kom HH in med arbetsgivarintygen ytterligare en gång. Därefter vidtogs inga åtgärder i ärendet förrän beslut om avslag fattades den 11 februari. Handläggningstiden uppgick således till ca 14 veckor.

När det gäller de *senast avslutade ärendena där a-kassan beslutat om återkrav* uppgick handläggningstiderna från impuls till beslut till mellan en och åtta veckor. Merparten hade en handläggningstid på två till tre veckor. Tiden från impuls till att en underrättelse skickades ut var ofta kort. Det gjordes i regel samma dag eller närmast påföljande dag. I vissa ärenden där det krävts utredning kunde det dock ta upp till fyra veckor innan underrättelsen skickades. I de fallen skickade a-kassan två olika underrättelser, den första hade rubriken: ”Vi ska utreda om du har fått för mycket ersättning” och den andra underrättelsen hade rubriken: ”Du kan ha fått för mycket ersättning”. I de ärenden där det inte krävdes någon föregående utredning skickades

underrättelsen med rubriken ”Du kan ha fått för mycket ersättning” direkt. Den enskilde fick regelmässigt 14 dagar på sig att komma in med sina synpunkter vid båda kommunikeringarna.

I *de senast avslutade besluten om sanktioner* var handläggningstiden mellan fyra dagar och sju veckor. Merparten hade en handläggningstid på två till tre veckor och avslutades i regel kort efter att den tid inom vilken den enskilde hade möjlighet att komma in med yttrande löpt ut. Det fall där handläggningstiden endast var fyra dagar handlade om varning och gällde II (född 1973). I ärendet hade a-kassan, den 6 mars 2020, fått besked från Arbetsförmedlingen att II inte varit i kontakt med myndigheten som planerat. Den 9 mars underrättade a-kassan II om att den fått information om den uteblivna kontakten och att detta kunde leda till en varning. II gavs möjlighet att komma in med sina synpunkter inom fjorton dagar, senast den 23 mars 2020. Enligt en tjänsteanteckning och en personalanteckning hade II ringt samma dag som underrättelsen skickades ut och lämnat synpunkter samt bett att få tala med en annan handläggare. I anteckningarna angavs även att den enskilde informerats om att hon kunde ringa igen om hon ville tala med en annan handläggare och att en sanktion skulle utdelas. Dagen därpå, den 10 mars, fattades beslut om varning. Beslutet meddelades således före kommunikeringstiden hade löpt ut, till synes utan att den enskilde förklarat att hon inte hade något ytterligare att tillägga eller hade något emot att beslut fattades före tiden för yttrande löpt ut.

I ett ärende rörande JJ (född 1992) uppgick handläggningstiden till sju veckor. I ärendet hade Arbetsförmedlingen den 16 januari 2020 skickat en underrättelse till a-kassan om att JJ inte sökt arbete aktivt under december. Uppgiften kommunicerades med JJ samma dag och JJ fick möjlighet att komma in med synpunkter senast den 30 januari. Något svar kom inte in. Beslut fattades drygt fem veckor senare.

När det gäller *de äldsta icke avslutade omprövningsärendena* uppgick handläggningstiden till mellan ca åtta och 16 veckor. Samtliga ärenden hade, utifrån vad som framgick av de granskade handlingarna, inletts med en inaktiv period på fyra till tio veckor. I flera fall hade den enskilde inte kommit in med de kompletteringar som a-kassan efterfrågat. I några fall hade den enskilde inte läst den begäran om komplettering som lagts upp på Mina sidor och a-kassan hade då skickat ut en påminnelse om kompletteringen per post. I två av ärendena (KK född 1968 och LL född 1998) hade a-kassan försökt utreda vad den enskilde begärt omprövning av utan att vederbörande förställt frågan, vilket fått till följd att handläggningstiden dragit ut på tiden.

I *de senaste omprövningarna där grundbeslutet inte ändrats* uppgick handläggningstiden till mellan en dag och tolv veckor. Den övervägande majoriteten av ärendena handlades på fyra till sex veckor. I huvudsak synes ärendena, efter att begäran om omprövning kom in till a-kassan, ha legat inaktiva till dess att en handläggare registrerats på ärendet. När en handläggare

väl påbörjat handläggningen fattades beslut normalt inom någon eller några dagar.

Som exempel kan nämnas ett ärende gällande MM (född 1994) där begäran om omprövning kom in till a-kassan den 6 februari 2020. Därefter synes ingenting ha hänt i ärendet förrän den 9 mars 2020, då en handläggare registrerades på ärendet. Beslut meddelades dagen efter, den 10 mars 2020.

I ett annat ärende gällande NN (född 1986), kom begäran om omprövning in till a-kassan den 15 december 2019. Därefter hände ingenting förrän den 17 februari 2020 då a-kassan ställde en fråga till NN, med den 2 mars 2020 som sista svarsdag. A-kassan påminde NN den 3 mars och angav som sista svarsdag den 10 mars 2020. Något svar kom inte in till kassan inom den angivna tiden. Den 11 mars 2020 fattade kassan sitt omprövningsbeslut. Handläggningstiden uppgick alltså till ca 12 veckor.

I ärendet rörande OO (född 1958), framförde OO missnöje över grundbeslutet den 4 februari 2020. A-kassan försökte därefter genom flera skrivelser via e-post under tre dagars tid förklara varför OO inte hade fått arbetslöshetsersättning. Först efter dessa tre dagar frågade a-kassan om han ville begära omprövning. En tydlig skrivelse om begäran om omprövning kom in den 11 februari dvs. en vecka efter det första e-postmeddelandet.

#### *Beslutsmotivering*

I grundärendena där *ansökan om ersättning avslagits* var besluten generellt välskrivna och välmotiverade. Besluten hade flera underrubriker, vilket gjorde dem lättlästa. Vissa formuleringar i besluten var kortfattade och något otydliga. Majoriteten av ärendena rörde avslag på den grunden att den sökande fortfarande arbetade i sådan utsträckning att ersättning inte kunde utges. I dessa grundbeslut angavs regelmässigt följande formulering: ”Kommunals a-kassa beslutar att du har rätt till en ersättningsperiod, men att du inte har rätt till ersättning när du arbetar i den omfattning som du gör.” I något fall verkade den enskilde ha uppfattat skrivningen om rätt till en ersättningsperiod som att kassan hade beviljat ersättning trots att så inte var fallet.

Besluten var mallartade på så sätt att det under rubriken ”Du har för få arbetslösa timmar för att få ersättning” angavs följande

För att du ska få ersättning måste det vara större skillnad mellan hur mycket du arbetar och din genomsnittliga veckoarbetstid. Din veckoarbetstid har inte minskat tillräckligt mycket för att vi ska kompensera den med ersättning.

I några fall användes denna motivering även när den enskildes arbetstid inte alls hade minskat (se bl.a. ärendet rörande PP, född 1987).

I ett ärende, gällande QQ (född 1969), angav a-kassan i rubriken till beslutet följande: ”Du får en ersättningsperiod med grundersättning”. Under rubriken ”Beslut” angav kassan sedan att sökanden hade rätt till ersättning från den 30 november 2019 och angav ersättningsperiodens längd och den fastställda dag ersättningen. Av ingressen framgick dock att QQ hade ansökt om ersättning från och med den 25 november 2019. Under rubriken ”Du har för få arbetslösa timmar för att få ersättning” angavs att QQ var anställd på heltid till och med den 29 november 2019 och det därför inte fanns någon arbetslös tid att ersätta. Beslutet var alltså ett delvis avslag, men detta framgick inte under rubriken ”Beslut”.

I ett ärende, gällande HH (född 1991), angav a-kassan i ett beslut den 11 februari 2020 att HH var anmäld hos Arbetsförmedlingen från och med den 26 november 2019. Hon hade dock skickat in tidrapporter för veckorna 44-47 (28 oktober – 24 november) och, trots begäran från a-kassan, inte någon tidrapport för vecka 48. Av ansökan om ersättning framgick att HH ansökte om ersättning från och med den 23 september 2019 (dvs. vecka 39). I beslutet avvisade a-kassan ansökan med motiveringen att HH inte kommit in med någon tidrapport för v. 48.

I några ärenden fanns en tydlig omräkningstabell i akten, men såvitt framkommit fogades inte tabellen till beslutet. Det lämnades heller ingen förklaring utifrån tabellen i beslutsmotiveringen.

När det gäller besluten om *återkrav* var dessa tydliga på så sätt att det inledningsvis angavs med vilket belopp den enskilde var återbetalningsskyldig. Besluten var generellt mycket kortfattade. Omständigheterna i det enskilda ärendet beskrevs inte i förhållande till lagtexten. Besluten innehöll hänvisningar till vissa bestämmelser i olika lagar, men lydelsen av dessa redovisades inte. Frågan om eftergift behandlades kort genom en rubrik som löd ”Vi kan inte minska din skuld” följt av en mening, som löd: ”Vi har gått igenom ditt ärende och kommit fram till att det inte finns någon möjlighet att minska beloppet.” Samma motivering användes i samtliga beslut. Varken skälen för eftergift eller varför det inte varit möjligt att efterge kravet i respektive fall angavs i något av besluten.

Som exempel kan nämnas ärendet rörande RR (född 1980) som inleddes genom ett meddelande från Arbetsförmedlingen om att RR inte sökt arbete aktivt under en viss månad. A-kassan hade därefter skickat en underrättelse till RR om meddelandet från Arbetsförmedlingen och samtidigt informerat honom om att detta innebar att han kunde bli avstängd i tio dagar samt bli återbetalningsskyldig med ett visst belopp. Därefter följde en förklaring av särskilda skäl och sedan redogjordes för de olika sätten att betala tillbaka beloppet. På tredje sidan fanns slutligen ett beslut om att stänga av RR tillfälligt från ersättning under 10 ersättningsdagar. A-kassan angav att beslutet gällde tills ett nytt beslut meddelats. I slutet av beslutet fanns information om hur

omprövning kan begäras, varvid den enskilde hänvisades till att lämna ett meddelande om begäran om omprövning via Mina sidor. Därefter följde en text med rubriken ”*Ta bort om använder Mina sidor*” där adressen till a-kassan framkom liksom att den enskilde ska lämna personnummer och underteckna brevet med sin namnteckning. En blankett med ansökan om avbetalning bifogades och slutligen fanns en bild med en trappa med en pil som visade var RR befann sig på vägen mot att inte få ersättning alls.

I motiveringen av beslutet att RR skulle betala tillbaka ersättning angavs att ”Kommunals a-kassa beslutar att stänga av dig från ersättning i 10 ersättningsdagar från” ett visst datum. Motiveringen var kortfattad och det fanns ingen motivering om varför eftergift inte var aktuellt. Vidare saknades hänvisning till vilka bestämmelser som beslutet grundats på och en redogörelse för bestämmelsernas innehåll.

I ett annat ärende som rörde SS, (född 1982), var motivering också relativt knapphändig. Beslutet, som innebar att SS skulle återbetala 5 700 kr och att a-kassan skulle dra av 250 kr från varje kommande utbetalning, motiverades enligt följande:

Du har inte deklarerat all arbetad tid på tidrapporterna. Vi har fördelat ut timmarna som saknades jämt över månaden för perioden den 1 juli – 30 september 2019. Enligt a-kassans regler ska all arbetad tid deklarerars på tidrapporterna. Du har hört av dig och meddelat att du önskar att vi drar av 250 kr i veckan från din ersättning.

Vi har gått igenom ditt ärende och kommit fram till att det inte finns någon möjlighet att minska beloppet.

Besluten om *sanktioner* var kortfattade, men det framgick i regel tydligt varför det fattats beslut om varning eller avstängning. I besluten angavs alltid vilken punkt i 43 § lagen (1997:238) om arbetslöshetsförsäkring (ALF) som beslutet grundats på. Det huvudsakliga innehållet i bestämmelsen, om vad som kan hända om den enskilde inte sköter sitt arbetssökande, beskrevs sedan i ett avsnitt därefter som hade rubriken ”Vad händer om du inte följer reglerna”. Det angavs dock inte att redogörelsen var baserad på den angivna paragrafen.

Besluten var oftast välformulerade. Ett beslut, det som rörde II (född 1973), innehöll dock skrivningar som närmast liknar talspråk med värdeförstärkande ord. Bl.a. angavs följande:

Arbetsförmedlingen har varit väldigt tydliga här i en förlängd förklaring av meddelandet, det står klart och tydligt i din planering att det är du som ska kontakta dom för uppföljning och inte tvärt om. [---] Ingen på AF har heller sagt till dig något annat än att du skulle ringa dom för uppföljning.

Besluten i de *senaste omprövningarna där beslutet inte hade ändrats* var i huvudsak välformulerade och välmotiverade. De innehöll en kort sammanfattning av grundbeslutet med grunden för avslaget, kort vad den enskilde uppgett i sin begäran om omprövning samt en tydlig motivering varför grundbeslutet inte ändrades.



I besluten fanns två återkommande formuleringar som tycks vara standard-formuleringar. De hade följande lydelse:

**Vi har gått igenom hela ditt ärende**

När du begär att vi ska ompröva vårt beslut ska vi gå igenom hela ärendet på nytt för att se om det finns några uppenbara fel. Vi har inte hittat några fel i ditt ärende.

Alternativt

**Vi har gått igenom hela ditt ärende**

När vi omprövar ett ärende går vi alltid igenom hela ärendet på nytt för att se om det är något annat som har blivit fel. Vi har inte hittat några uppenbara fel i ditt ärende.

Bestämmelsen om omprövning finns i 61 § ALF. Där anges inte något krav på att det ska vara fråga om uppenbara fel för att grundbeslutet ska kunna ändras. I 63 § ALF beskrivs förutsättningarna för när kassan på  *eget initiativ* kan ändra ett grundbeslut. Där anges att det ska vara fråga om uppenbara felaktigheter, t.ex. uppenbart felaktig rättstillämpning eller uppenbart felaktigt underlag. Mot denna bakgrund kan de skrivningar som finns i besluten vara svåra att förstå för den enskilde och skillnaden mellan den omprövning som begärs av den enskilde och den omprövning som kassan kan vidta på eget initiativ är inte helt klar.

I överklagandehänvisningen angavs följande:

**Du kan överklaga beslutet**

Om du tycker att något är fel i detta beslut, kan du överklaga det till Förvaltningsrätten. Skriv ett brev om vad du tycker är fel och hur du tycker att det ska vara. [...]

Kom ihåg – skriv personnummer och underteckna brevet med din namnteckning [...]

Av 53 § ALF framgår att ett beslut överklagas skriftligen. Något krav på viss skriftlig form (brev) ställs inte. Det är alltså möjligt att överklaga även via t.ex. e-post eller fax. Inte heller ställs något krav på egenhändigt undertecknande.

I ett ärende gällande TT (född 1967) inleds beslutet med följande.

Du har begärt att vi ska ompröva det beslut vi fattade den 13 januari 2020. I beslutet fastställde vi att du skulle stängas av från din rätt till ersättning under 5 dagar, eftersom du inte aktivt har sökt lämpliga arbeten.

**Beslut**

Kommunals a-kassa beslutar att inte ändra beslutet från den 13 januari 2020. Vi beslutar även att det inte finns någon möjlighet att minska beloppet.

Det kan konstateras att redogörelsen för vad beslutet den 13 januari 2020 innebar endast anger att TT stängts av från ersättning. Av grundbeslutet framgår dock att a-kassan även beslutade att återkräva felaktigt utbetalad ersättning. Detta framgick dock först av beslutsmeningen i omprövningsbeslutet.

Under rubriken ”Meddelande från Arbetsförmedlingen” angavs inledningsvis att Arbetsförmedlingen meddelat att TT inte varit aktivt arbetssökande under

november 2019. Utan att ny rubrik användes fanns sedan ett stycke som redogjorde för förutsättningarna för varning och avstängning från arbetslöshetsersättning. Slutligen angavs att ”Då detta är tredje gången du missköter ditt arbetssökande är det 5 dagars avstängning”. A-kassan angav alltså redan här att TT stängdes av under fem dagar. Under den följande rubriken ”Vi bedömer att du inte är aktivt arbetssökande” motiverade a-kassan varför TT inte ansågs som aktivt arbetssökande. Motiveringen var välformulerad. Därefter fanns en rubrik som löd ”Återbetalningsskyldighet” där kassan angav att TT stängdes av fem dagar och att han måste betala tillbaka den ersättning som han felaktigt fått. Rubriksättningen motsvarade alltså endast delvis vad som framgick av texten.

### *Kommunicering*

Under granskningen noterades att kommuniceringsskrivelserna som skickades med post i enstaka fall innehöll skrivningar där bemötandet kan ifrågasättas. I ärendet rörande UU (född 1974), angavs exempelvis följande i en kommunicering: ”Nu först har du skickat in fler arbetsgivarintyg, nu kommer vi behöva göra om allting igen”.

I ett ärende som gällde VV (född 1988) kommunicerade a-kassan den 10 februari 2020 den övervägde att varna VV enligt 43 § p 1 ALF. Dagen efter avslogs ansökan om ersättning, vilket motiverades med att arbetstiden inte hade minskat i tillräckligt stor utsträckning för att rätt till ersättning skulle föreligga. Av personanteckningarna framgick att ärendet angående varning avskrevs samma dag som beslutet fattades.

I ärendena om återkrav observerades att a-kassan ibland kommunicerade i två omgångar. I den första underrättelsen hade uppgifter som kommit in t.ex. från en arbetsgivare kommunicerats. Den enskilde hade samtidigt fått information om att han eller hon kunde komma att behöva betala tillbaka utbetald ersättning. I vissa fall hade kassan samtidigt med den första underrättelsen fattat beslut om att personen inte fick ersättning under utredningstiden.

I den andra underrättelsen hade a-kassan kortfattat förklarat vad som blivit fel och informerat om att för det fall det fanns särskilda skäl, skulle den enskilde inte behöva betala tillbaka hela eller delar av det felaktigt utbetalda beloppet. Exempel på vad som utgör särskilda skäl angavs. Den enskilde hade vidare fått information om att för det fall särskilda skäl åberopades behövde det styrkas med intyg. Underrättelsen innehöll även information om olika sätt att betala tillbaka den ersättning som eventuellt skulle komma att återkrävas.

A-kassan underrättade därvid den enskilde om att ersättningen kunde användas som en delbetalning av skuld och att han eller hon i så fall skulle återkomma inom en viss angiven tid. Det bifogades även en blankett med rubriken *Ansökan om avbetalning*. Detta gjordes innan något beslut om återkrav fattats. När beslutet om återkrav sedermera fattades hade den enskilde och a-kassan i de flesta fall kommit överens om hur den enskilde skulle återbetala beloppet.

*Flera beslut om samma sak*

När det gäller grundbesluten observerades att a-kassan i vissa beslut gav den enskilde en möjlighet att komma in med kompletteringar efter det att ett beslut om avslag meddelats. I t.ex. ett beslut från den 11 mars 2020 gällande GG (född 1974), avslag kassan ansökan med motiveringen att hon arbetade i större utsträckning än den fastställda genomsnittliga veckoarbetstiden. Av beslutet framgick att kassan grundade sin bedömning på de intyg som kassan hade tillgång till och att det saknades intyg för två perioder. Därefter angav kassan följande.

Eftersom vi inte har fått alla uppgifter kan det innebära att du har rätt till en högre genomsnittlig veckoarbetstid än den vi har fastställt. När du skickar in dessa intyg kommer vi att titta på ditt ärende igen.

En liknande formulering fanns i ett ärende gällande WW (född 1962) där beslutet fattades den 3 februari 2020.

En liknande hantering syns även i andra ärenden (t.ex. ärendet rörande XX född 1996) där en ansökan avslagits på grund av att alla intyg inte kommit in. Senare i beslutet angavs att ansökan kunde prövas på nytt om kompletteringarna kom in senare. Under granskningen noterades också några fall där a-kassan fattat flera beslut avseende samma person för samma eller delvis samma period.

I exempelvis ett ärende som gällde YY (född 1990), fattade a-kassan den 22 januari 2020 ett beslut om att avslå ansökan om ersättning bl.a. med motiveringen att någon ansökan inte kommit in. Den 30 januari 2020 kom YY in med en ansökan och kassan avslag i ett beslut den 11 februari 2020 ansökan med motiveringen att hon inte hade rätt till ersättning när hon arbetade i den utsträckning hon gjorde vid tidpunkten för ansökan. Kassan beslutade dock att hon hade rätt till en ersättningsperiod.

I ett ärende som gällde ZZ (född 1988), hade ZZ ansökt om ersättning från och med den 23 december 2019. Den 24 januari 2020 fattade a-kassan ett beslut att tillfälligt stoppa ersättningen för perioden den 17 – 20 januari 2020 med anledning av att ZZ under denna period varit bortrest och inte stått till arbetsmarknadens förfogande. I ett beslut den 31 januari 2020 avslag kassan ansökan om ersättning från den 23 december 2019 med motiveringen att ZZ inte visat att hon uppfyllde ett arbetsvillkor. I början av februari kom ZZ in med nya arbetsgivarintyg. Kassan beslutade den 13 februari 2020 att avslå ansökan om ersättning från och med den 23 december 2019 med motiveringen att hon enligt insänt arbetsgivarintyg fortfarande arbetade heltid och att det därmed saknades arbetslös tid att ersätta. Samma dag fattade kassan ett slutligt beslut där ZZ nekades ersättning för tiden den 17-20 januari 2020. Den 13 mars 2020 beslutade kassan att ändra sitt tidigare beslut och beslutade att ZZ hade rätt till ersättning från och med den 23 december 2019. Som skäl för ändringen angav kassan att det kommit in nya uppgifter.

I ett ärende, som rörde ÅÅ (född 1981), framgick att en ansökan hade prövats på nytt när den enskilde kommit in med nya uppgifter. I ärendet hade ÅÅ ansökt om ersättning från och med den 2 december 2019. I ett beslut den 30 januari 2020 avtog kassan ansökan med motiveringen att hon inte styrkt att hon uppfyllde arbetsvillkoret. Den 10 februari 2020 kom ÅÅ in med ett arbetsgivarintyg. Den 21 februari 2020 avtog kassan ånyo ansökan om ersättning från och med den 2 december 2020, denna gång med motiveringen att det inte fanns någon arbetslös tid att ersätta eftersom ÅÅ angett att hon ville arbeta 25 timmar per vecka och hon hade en tillsvidareanställning motsvarande 30 timmar per vecka. Den 2 mars kontaktade ÅÅ kassan och uppgav att hon kunde och ville arbeta 40 timmar per vecka. I ett nytt beslut den 10 mars 2020 beviljade kassan ÅÅ ersättning från och med den 24 februari 2020.

I ett ärende gällande ÄÄ (född 1967) hade a-kassan fattat två beslut samma dag. I det ena beslutet angavs att kassan beslutade att ÄÄ inte hade rätt till ersättning från den 3 februari 2020. Detta med motiveringen att hon från och med den 2 september 2019 hade en anställning i önskad omfattning. I det andra beslutet angavs att ÄÄ hade rätt till en ersättningsperiod från den 3 februari 2020. Av handlingarna framgick att kassan tidigare, den 11 februari 2020, tillfälligt stoppat ÄÄ:s rätt till ersättning.

I ett ärende som gällde ÖÖ (född 1975) fattade a-kassan två beslut den 10 februari 2020. I det ena beslutet angavs att ÖÖ inte hade rätt till ersättning från och med den 23 december 2019 med motiveringen att hon studerade på 50 procent sedan den 8 januari 2020. I det andra beslutet angavs att ÖÖ hade sökt ersättning från den 23 december 2019 och att hon hade rätt till en ersättningsperiod. Hon hade dock inte rätt till ersättning när hon arbetade i den omfattning hon gjorde vid tidpunkten.

Vid protokollet

Sofia Lönnberg

Justeras den 16 juni 2020

Marcus Agnvall

---

Jag har tagit del av protokollet. Inspektionen ingår som en del i en pågående undersökning av handläggningen av ärenden inom arbetslöshetsförsäkringen hos arbetslöshetskassorna med inriktning på handläggningstider och beslutens utformning. Kommunals a-kassa kommer vid ett senare tillfälle att få yttra sig över protokollet. De samlade iakttagelserna och mina uttalanden kommer att redovisas i JO:s ärende med dnr 1214-2020. Jag gör därför inte här något särskilt uttalande med anledning av iakttagelserna vid inspektionen.

Ärendet avslutas.

En kopia av protokollet tillförs ärendet med dnr 1214-2020.

2020-06-17

Thomas Norling