

Kronofogdemyndigheten

Kronofogdemyndigheten har inte varit tillräckligt tillgänglig per telefon

(Dnr 9915-2024)

Beslutet i korthet: JO tog under 2024 emot flera anmälningar där enskilda hade klagat på att det varit svårt att komma fram till Kronofogdemyndigheten per telefon. JO valde att utreda ett ärende och anmodade myndigheten att även uttala sig generellt inom ramen för det ärendet.

Av JO:s utredning i ärendet framgick att av ca en och en halv miljon inkommande telefonsamtal 2024 besvarades fler än hälften över huvud taget inte. JO uttalar i beslutet att resultatet inte visar annat än att myndighetens tillgänglighet inte är i närheten av att uppfylla de krav som kan ställas på en myndighet som har valt telefoni som en viktig kontaktväg för allmänheten att nå och komma i kontakt med den.

Enligt JO är det ett angeläget samhällsintresse att enskilda kan komma i kontakt med Kronofogdemyndigheten inom rimlig tid och ger därför myndigheten allvarlig kritik för att tillgängligheten per telefon under 2024 var så bristfällig. Han anser att det finns anledning att skicka en kopia av beslutet till regeringen för kännedom.

Bakgrund och anmälan

I en anmälan till JO klagade AA på Kronofogdemyndighetens tillgänglighet per telefon och förde fram bl.a. följande.

Han har sedan sommaren 2024 ringt ett stort antal gånger till myndigheten i syfte att få upplysningar och allmän information. Vid flera tillfällen har han fått ett automatiskt svar att alla handläggare är upptagna och därefter har samtalen avslutats. Ingen köfunktion har aktiverats och han har inte fått möjligheten att välja att bli uppringd.

Under 2024 tog JO emot flera andra anmälningar där enskilda klagade på att det hade varit svårt att komma fram till Kronofogdemyndigheten per telefon. I anmälningarna fördes det fram att väntetiderna vid telefonsamtal var mycket långa, att den som ringt kopplades bort utan att ha placerats i kö eller fått prata med någon och att uppringningsfunktionen inte fungerade. (Se bl.a. JO:s ärenden dnr 3537-2024, 5257-2024, 6266-2024 och 8460-2024.)

Utredning

JO hämtade inledningsvis in handlingar och upplysningar från Kronofogdemyndighetens hemsida. I myndighetens årsredovisning för 2023 angavs att av totalt 1 077 171 telefonsamtal hade 883 115 samtal besvarats. Vidare redovisades att medelväntetiden per telefonsamtal hade varit drygt 16 minuter. På myndighetens hemsida uppgavs väntetiden för telefonsamtal vara drygt 60 minuter den 29 november 2024 kl. 11.00.

JO uppmanade därefter Kronofogdemyndigheten att yttra sig över det som AA hade fört fram i sin anmälan. Yttrandet skulle även innehålla en redogörelse för hur myndighetens tillgänglighet per telefon hade sett ut i stort under 2024. Myndigheten skulle även svara på följande frågor:

- Hur många inkommande telefonsamtal hade myndigheten 2024 och hur många av dessa besvarades? Vilka var de vanligaste skälen till att samtal inte besvarades?
- Vad var medelväntetiden per telefonsamtal under 2024?
- Var kösystemet respektive uppringningsfunktionen ur bruk under 2024? Om så varit fallet, under vilka perioder och varför?

Kronofogdemyndigheten skulle vidare redovisa sin bedömning av det som har kommit fram samt redogöra för de åtgärder som myndigheten vidtagit och/eller planerar att genomföra för att komma till rätta med de eventuella brister som finns i tillgängligheten per telefon.

I sitt remissvar anförde Kronofogdemyndigheten, genom rättschefen, i huvudsak följande:

Svar på JO:s frågor

Kronofogdens Kundservice ansvarar för att besvara inkommande telefonsamtal till myndighetens telefonnummer 0771-737300. Kundservice hantear även Kronofogdens myndighetsbrevlåda för inkommande e-post och besvarar mejlen eller fördelar dem till övriga delar av myndigheten. Resterande mejl fördelas till övriga myndigheten.

Telefonin har öppet helgfria vardagar kl. 09.00-15.00. När det är många som ringer till Kronofogden så hamnar samtalet i en telefonkö. Om kön är längre än fyra minuter erbjuds det nummer som angivits en möjlighet att bli uppringd. Då ringer Kundservice automatiskt upp till den som ringde in när det är dennes tur i kön. Kösystemet för telefonin har ett begränsat antal köplatser. Antalet köplatser varierar beroende på hur många handläggare som för tillfället bemannar telefoniverksamheten. När det är många som ringer in så kan vissa samtal spärras. Det innebär att den inringande får ett automatiskt besked om att det inte finns någon handläggare som kan besvara samtalet just nu och samtalet placeras inte i kön. Antalet spärrade samtal innefattar alla samtal som inte kommer in i kön. Under 2024 spärrades sammanlagt 668 474 samtal. Telefonin är bemannad så att samtal som har kommit in och ställts i kö före kl. 15.00 besvaras, även om väntetiden innebär att samtalet inte kan påbörjas förrän efter kl. 15.00. Däremot placeras inga nya samtal i kön efter kl. 15.00. Samtal som kommer in till Kronofogden utanför öppettiderna är inte inräknade i siffran över antalet spärrade samtal.

2024 har Kronofogden haft 1 565 599 inkommande telefonsamtal varav 682 004 samtal har besvarats. De vanligaste skälen till att samtal inte har besvarats är ett mycket högt antal inkommande samtal och att bemanningen i telefonin inte har varit tillräckligt hög. 668 474 inkommande samtal har spärrats, dvs. de har inte placerats i telefonkön eftersom kön har varit full. Det är vanligt att samma person genererar flera spärrade samtal. Detta då många personer behöver ringa flera gånger för att komma in i kön. Det sammanlagda antalet spärrade samtal är alltså inte en siffra på antalet unika personer som utan framgång har sökt Kronofogden utan antalet samtalsförsök dessa har gjort.

Medelväntetiden per telefonsamtal har under 2024 varit 30 minuter och 16 sekunder. Medelväntetiden beräknad per månad har varierat mellan cirka 13 minuter i januari och cirka 51 minuter i juli. [...]

Kundservice har under 2024 haft en större störning i telefonin vid ett tillfälle, då hela systemet låg nere och en stor mängd samtal påverkades (2024-11-11 kl. 09.00–12.00). Utöver detta har ett antal mindre driftstörningar i telefonin förekommit, där antalet samtal som Kronofogden har kunnat ta emot har varit begränsat. [...] Driftstörningarna beror på tillfälliga tekniska fel i telefonisystemet.

Rättslig reglering m.m.

Enligt 6 § förvaltningslagen (2017:900) ska en myndighet se till att kontakterna med enskilda blir smidiga och enkla samt utan onödigt dröjsmål lämna den enskilde sådan hjälp att han eller hon kan ta till vara sina intressen. Vidare ska en myndighet vara tillgänglig för kontakter med enskilda och informera allmänheten om hur och när sådana kan tas (se 7 § förvaltningslagen).

I propositionen till förvaltningslagen uttalas att en modern förvaltning bör präglas av ett tydligt medborgarperspektiv med högt ställda krav på god service, vilket är av avgörande betydelse för allmänhetens tilltro till förvaltningen. Det krävs att förvaltningen lämnar snabba, enkla och entydiga besked för att hjälpa den enskilde att ta till vara sin rätt (se prop. 2016/17:180 s. 20 f.).

Bestämmelsen i 7 § förvaltningslagen innebär att myndigheterna ska vara tillgängliga för allmänheten i så stor utsträckning som möjligt. En bedömning av vad som är godtagbar tillgänglighet får göras utifrån ett medborgarperspektiv och med beaktande av vad som är lämpligt för den aktuella myndighetens verksamhet (se prop. 2016/17:180 s. 292).

Kronofogdens bedömning

Kronofogden kan konstatera att det är för långa väntetider i telefonin och att för många telefonsamtal spärras. Det är beklagligt att de som ringer till Kronofogden ofta får vänta länge i kö innan telefonsamtalet besvaras och att många samtal inte besvaras alls. Kronofogden arbetar kontinuerligt på flera olika sätt med att försöka korta väntetiderna och minska antalet samtal som inte besvaras.

Läget under 2024

Mellan 2022 och 2023 nästan fördubblades Kronofogdens ärendebalanser som en direkt följd av ett högt ärendeflöde i kombination med att myndigheten hade färre årsarbetare. Trenden fortsatte under 2024. Myndigheten har haft ett ansträngt budgetläge och har varit tvungen att göra tuffa prioriteringar. Bland annat har myndigheten prioriterat skuldsaneringsverksamheten och att så långt det är möjligt bromsa ökningen av väntetid i skuldsanerings- och omprövningsärenden.

Under 2024 har det kommit in 393 297 fler telefonsamtal till Kundservice än under 2023, vilket motsvarar en ökning med ungefär en tredjedel. Samtidigt har bemanningen i telefonin varit lägre än under 2023. Skälet till den minskade bemanningen är följande.

Under 2024 genomfördes en budgetneddragning för kundserviceenheten och i slutet av mars flyttades 15 handläggare över till skuldsaneringsenheten. Detta för att korta handläggningstiderna i skuldsaneringsärenden. Under året uppstod även ett antal vakanser inom kundserviceenheten som inte kunde återbesättas inom dåvarande budgetram. Totalt sett innebar det att Kundservice under 2024 hade 20 färre årsarbetskrafter jämfört med 2023.

Antalet besvarade samtal och väntetiden har, utöver den lägre bemaningen, påverkats negativt av att samtalen under 2024 har tagit något längre tid än tidigare. Kundservice bedömer att detta är en direkt konsekvens av de långa väntetiderna och det höga antalet spärrade samtal. Detta till följd av att många som ringer till Kronofogden, när de väl kommer fram, vill försäkra sig om att de fått svar på samtliga frågor.

Även det mycket höga inflödet av mejl under 2024 har medfört att antalet medarbetare som besvarar inkommande telefonsamtal har varit lägre än vad som skulle ha varit fallet med ett lägre inflöde av mejl. Kronofogden måste prioritera arbetet med mejl då vissa mejl, bl.a. överklaganden med begäran om interimistiska beslut, måste hanteras skyndsamt.

Planerade åtgärder

Myndigheten har hösten 2024 fattat beslut om ökade budgetmedel till kundserviceenheten. Detta innebär att Kundservice kan återgå till en bemaningsnivå som ligger nära de nivåer som gällde innan omfördelningen av personalresurser. Cirka 20 nya medarbetare har redan rekryterats och planen är att fortsätta rekrytera under 2025 för att kompensera fullt ut för personalomsättning under året. Dessutom har verksamheten i februari 2025 förstärkts med tillfälligt inhyrd personal. Dessa ska vara kvar till och med augusti 2025.

Introduktion och utbildning av nya medarbetare kräver tid och resurser när handläggare och chefer ska utbilda och handleda de nya medarbetarna. Kronofogden bedömer därför att väntetiderna i telefonin kommer att förbättras under senare delen av första halvåret men att verksamheten kommer att vara i fas först under det sista kvartalet 2025.

Kronofogden bedömer att med de åtgärder som är beslutade kommer antalet spärrade samtal minska successivt under 2025 och väntetiderna minska avsevärt under året. [...]

Det pågår en utveckling av Kronofogdens e-tjänster och sidan Mina sidor. Dessa utgör komplement till kontakt med Kundservice via telefon eller e-post. Målsättningen är att svarande/gäldenärer och sökande/borgenärer ska kunna en stor del av sina ärenden där. Vi bedömer att utvecklingen av Kronofogdens e-tjänster och Mina sidor kommer att minska kundernas behov av att ringa eller skicka e-post till Kundservice. Kronofogden arbetar även med att utveckla it-stödet för kundserviceverksamheten. Under 2025 kommer Kundservice börja använda ett nytt handläggningssstöd som kommer att medföra en liten positiv påverkan på samtalstiden och därmed minska väntetiderna i telefonin, om än marginellt.

Kundservice bedömer att antalet störningar i telefonin och störningarnas omfattning har varit på en normal nivå under 2024.

AA fick tillfälle att kommentera remissvaret.

I ett beslut den 18 juni 2025 anförde *JO Thomas Norling* följande:

Bedömning

Kronofogdemyndigheten har redogjort för relevant rättslig reglering i förvaltningslagen om grunderna för god förvaltning i form av service och tillgänglighet. Det är en självklar del i kravet på god förvaltning att det rent faktiskt går att nå en myndighet. Det är också en förutsättning för att en myndighet ska kunna uppfylla sin serviceskyldighet gentemot enskilda.

I sitt remissvar har Kronofogdemyndigheten utförligt redovisat i vilken utsträckning den var tillgänglig per telefon under 2024. Av redovisningen framgår att myndigheten hade en medelväntetid per telefonsamtal om ungefär

30 minuter. Än allvarligare är att det kommit fram att av ca en och en halv miljon inkommande telefonsamtal besvarades drygt 680 000. Fler än hälften av telefonsamtalen besvarades alltså över huvud taget inte. Det är inte acceptabelt. Resultatet visar inte annat än att Kronofogdemyndighetens tillgänglighet inte är i närheten av att uppfylla de krav som kan ställas på en myndighet som har valt telefoni som en viktig kontaktväg för allmänheten att nå och komma i kontakt med den. Det inger oro och för det har myndighetsledningen ett stort ansvar, jfr mitt beslut den 19 december 2019, dnr 3555-2019, och JO 2022/23 s. 372, dnr 568-2021.

Det som Kronofogdemyndigheten har uppgett som förklaringar till den bristande tillgängligheten må vara bidragande orsaker till att myndigheten inte har förmått uppfylla de förvaltningsrättsliga krav som det här är fråga om. I ett rättssäkerhetsperspektiv kan dessa omständigheter, bl.a. resursbrister, emellertid inte tjäna som förmildrande omständigheter vid den rättsliga granskning som jag har till uppgift att utföra.

Sammanfattningsvis kan jag konstatera att Kronofogdemyndighetens problem med bristande tillgänglighet nu har funnits under en längre tid. Vad det gäller frågan om med vilket allvar jag ser på detta vill jag anföra följande.

Av förordningen (2016:1333) med instruktion för Kronofogdemyndigheten framgår det att myndighetens huvudsakliga uppgifter är indrivning, verkställighet, betalningsföreläggande och handräckning, skuldsanering samt tillsyn i konkurs och tillsyn över rekonstruktörer. Myndigheten ska verka för att en god betalningsvilja upprätthålls i samhället och att överskuldsättning motverkas. I uppdraget ingår också att tillhandahålla information och god service så att allmänhet och företag har goda förutsättningar för att kunna fatta långsiktiga och hållbara beslut. Därtill ska Kronofogdemyndigheten bidra till ett väl fungerande samhälle och utföra sina uppgifter på ett sätt som är rättssäkert, kostnadseffektivt och enkelt för såväl allmänhet och företag som myndigheten. (Se 1–3 och 5 §§ i förordningen.)

JO tar i tillsynsverksamheten emot många olika typer av anmälningar mot Kronofogdemyndigheten. En stor andel av klagomålen förs fram av enskilda som ska betala en skuld eller avhysas från sitt hem eller som ansökt om skuldsanering. Gemensamt för många av dessa anmälare är att de befinner sig i en väldigt utsatt situation och kan antas ha ett stort behov av hjälp från Kronofogdemyndigheten.

Mot den bakgrunden anser jag att det är ett mycket angeläget samhällsintresse att enskilda kan komma i kontakt med Kronofogdemyndigheten inom rimlig tid. Myndigheten förtjänar därför allvarlig kritik för att tillgängligheten per telefon under 2024 var så bristfällig.

Kronofogdemyndigheten har redogjort för ett antal åtgärder som vidtagits eller kommer att vidtas för att komma till rätta med problemen. Det är förstås bra att myndigheten tar saken på allvar och genomför ett förbättringsarbete. Jag ser det som absolut nödvändigt att detta arbete genomförs inom myndigheten och att de åtgärder som vidtas löpande följs upp och utvärderas. I sammanhanget finns det skäl att nämna att digitala kontaktvägar många gånger passar det stora flertalet människor men det är inte alla som kan eller vill använda sig av sådana.

2025/26:JO1

KRONOFOGDEMYNDIGHETEN

Med hänsyn till vad som kommit fram om Kronofogdemyndighetens bristande tillgänglighet och de konsekvenser den kan få i samhället skickar jag en kopia av detta beslut för kännedom till regeringen.

Ärendet föredrogs av seniora rättssakkunniga Mattias Karlsson. I beredningen deltog även byråchefen Johan Thorblad.