

BESLUT

Datum
2025-03-27

Dnr
3421-2024

Sid
1 (3)

Justitieombudsmannen
Thomas Norling

Pensionsmyndigheten kritiseras för långsam handläggning i ett ärende om återkrav

Beslutet i korthet: Efter att den enskilde hade anmält till Pensionsmyndigheten att pension hade betalats ut felaktigt dröjde det nästan två och ett halvt år innan myndigheten började handlägga ärendet om återkrav. Det är enligt JO oacceptabelt att låta ett ärende bli liggande helt utan åtgärd i två och ett halvt år. I det här ärendet var situationen dessutom sådan att både myndigheten och den enskilde redan då utbetalningen gjordes kunde konstatera att den var felaktig och skulle återbetalas. Att Pensionsmyndigheten trots det låtit ärendet ligga är enligt JO inte godtagbart. JO ser allvarligt på det inträffade och kritiserar Pensionsmyndigheten för den långsamma handläggningen.

I beslutet konstateras även att handläggningstiderna i Pensionsmyndighetens återkravsärenden generellt sett är långa. Under 2024 avgjorde myndigheten många äldre ärenden som blivit liggande sedan tidigare. JO påpekar i anledning av det att huvudregeln är att ärenden ska avgöras i åldersordning (se JO t.ex. 2023 s. 363, dnr 6368-2022).

Anmälan

I en anmälan till JO klagade AA på Pensionsmyndigheten och framförde att myndigheten hade dröjt två och ett halvt år med att återkräva pension trots att hon omedelbart hade påpekat att den betalats ut felaktigt till henne.

Utredning

JO hämtade in handlingarna i AA:s ärende. Därefter begärde JO att Pensionsmyndigheten skulle yttra sig över det som hade framförts i anmälan, samt redogöra för de generella handläggningstiderna i ärenden om återkrav. AA fick därefter möjlighet att kommentera myndighetens yttrande.

I yttrandet redogjorde Pensionsmyndigheten för handläggningen av ärendet och medgav att myndigheten hade orsakat felutbetalningen i september 2021 och att handläggningen av återkravsärendet varit långsam.

Pensionsmyndigheten redogjorde vidare för handläggningstiderna i ärenden om återkrav av bostadstillägg och allmän pension. Myndigheten angav att en rimlig

handläggningstid i återkravsärenden är mellan tre till sex månader beroende på ärendets komplexitet. Eftersom antalet återkrav har ökat och det finns många äldre ärenden i balans är dock de faktiska handläggningstiderna oftast längre än så. Medianvärdet för handläggningstiden i ärenden om återkrav av allmän pension var 112 dagar under 2023 medan medianvärdet för ärenden om återkrav av bostadstillägg var 86 dagar under samma tidsperiod. Under 2024 satsade myndigheten mer på att få ned balanserna och redan vid halvårsskiftet hade fler återkravsärenden avgjorts än under hela 2023. Eftersom de flesta ärenden var gamla var medianvärdet för handläggningstiden dock betydligt längre. Medianvärdet var 306 dagar för ärenden om allmän pension respektive 911 dagar i ärenden om bostadstillägg. Den övre kvartilen visade en handläggningstid på 684 dagar respektive 1 575 dagar medan handläggningstiden i den nedre kvartilen uppgick till 50 respektive 176 dagar.

Bedömning

Handläggningstiden

Av 9 § förvaltningslagen (2017:900) framgår att ett ärende ska handläggas så enkelt, snabbt och kostnadseffektivt som möjligt utan att rättssäkerheten eftersätts.

Av utredningen i ärendet framgår att AA den 9 augusti 2021 lämnade in en anmälan om uppehåll i sitt uttag av pension från och med september 2021. Åtgärden behövde hanteras manuellt och hamnade därför i en kö. Inte förrän AA själv hade kontaktat Pensionsmyndigheten den 15 september 2021 beslutades att pensionsutbetalningarna skulle upphöra. Beslutet fattades samma dag men utbetalningen för september hann inte stoppas. Pensionsmyndigheten informerade AA dagen därpå, den 16 september 2021, om att den felaktiga utbetalningen skulle komma att hanteras inom ramen för ett återkravsärende. Därefter dröjde det till den 12 mars 2024 innan återkravet började handläggas och myndigheten kommunicerade ett övervägande om att återkräva den pension som betalats ut felaktigt i september 2021. AA fick möjlighet att besvara kommunikeringen senast den 2 april 2024. I ett telefonsamtal den 12 mars påtalade AA att hon inte godtog beslutet och framförde vissa argument till stöd för det. Den 14 april beslutade Pensionsmyndigheten att den felaktigt utbetalda pensionen i september 2021 skulle återkrävas.

Att ett ärende blir liggande helt utan åtgärd i nästan två och ett halvt år är naturligtvis oacceptabelt och oförenligt med förvaltningslagens skyndsamhetskrav. Från ett rättssäkerhetsperspektiv är det viktigt att handläggningen inte drar ut på tiden i onödan och att myndigheten aktivt driver ärendena mot beslut för att säkerställa kortare handläggningstider. Det har inte funnits någon godtagbar förklaring till den långsamma handläggningen i AA:s ärende. Med hänsyn till att både AA och Pensionsmyndigheten omedelbart i samband med att utbetalningen ägde rum kunde konstatera att den var felaktig och skulle återbetalas borde återkravet ha kunnat hanteras betydligt tidigare än

vad som skedde. Att i en sådan situation, när få utredningsinsatser behöver vidtas, ändå låta ärendet bli liggande i flera år kan inte godtas och jag ser allvarligt på det inträffade. Myndigheten förtjänar kritik för den långsamma handläggningen i ärendet om återkrav av AA:s felaktigt utbetalda pension.

Av Pensionsmyndighetens remissyttrande framgår att handläggningstiderna i återkravsärendena generellt sett är mycket långa. Det gäller framförallt återkrav av bostadstillägg. Trots att myndigheten redan vid halvårsskiftet 2024 hade avgjort fler ärenden om återkrav än under hela 2023 var handläggningstiderna i de avgjorda ärendena betydligt längre än i de ärenden som avgjordes under 2023. Detta beror enligt myndigheten på att den under 2024 avgjorde många äldre ärenden. Jag vill i det sammanhanget påpeka att jag i mitt beslut den 9 september 2022 (se JO 2023 s. 363, dnr 6368-2022) uttalat mig om i vilken prioriteringsordning ärenden ska avgöras och framhållit att huvudregeln är att ärenden ska avgöras i åldersordning. Jag påpekade även att det står i strid med likhets- och objektivitetsprinciperna i regeringsformen 1 kap. 9 § att utan en bedömning i det enskilda fallet vänta med att avgöra äldre ärenden till förmån för nyare ärenden enbart i syfte att uppnå ett visst verksamhetsmål. Det som framkommit om Pensionsmyndighetens hantering av återkravsärenden inger betänkligheter i frågan om huvudregeln efterlevs och jag kommer fortsatt att följa utvecklingen på området.

Det som kommit fram i ärendet i övrigt ger inte skäl för något uttalande eller någon annan åtgärd.

Ärendet avslutas.

Beslutet har fattats av JO Thomas Norling. Dokumentet har fastställts digitalt och har ingen underskrift.

Seniora rättsakkunniga Sofia Lönnberg har föredragit ärendet och byråchefen Anneli Svensson har deltagit i beredningen.