

## BESLUT

Datum  
2026-02-19

Dnr  
3927-2025

Sid  
1 (6)

Justitieombudsmannen  
Thomas Norling

### Försäkringskassan kritiseras för långsam handläggning av ett ärende om återkrav av underhållsstöd och för bristfällig hantering av en tvistig fordran

**Beslutet i korthet:** I beslutet görs vissa uttalanden om hur Försäkringskassan markerar ärenden som ska hanteras med förtur och om myndighetens automatiserade prövning av om det finns särskilda skäl att inte överlämna en fordran till Kronofogdemyndigheten för indrivning.

I det aktuella ärendet hade det kommit fram att den enskildes son hade avbrutit sina studier och myndigheten bedömde därför att det var sannolikt att barnet inte längre hade rätt till förlängt underhållsstöd. En utredning om återbetalning av underhållsstöd som betalats ut till barnet inleddes. Den bidragsskyldige föräldern skulle trots det betala underhållsstöd för den kommande månaden. Han motsatte sig betalningskravet och begärde vid upprepade tillfällen att Försäkringskassan skulle påskynda handläggningen av återbetalningsärendet. Handläggningen drog emellertid ut på tiden. Efter fem månader hade handläggningen av återkravsärendet inte påbörjats. Fordran mot den bidragsskyldige föräldern överlämnades då till Kronofogdemyndigheten via ett automatiserat förfarande. Innan överlämnandet gjordes en prövning av om det förelåg särskilda skäl att inte begära indrivning. Prövningen gjordes genom att systemet helt automatiserat undersökte om någon av de fyra situationer som anges i Försäkringskassans rättsliga ställningstagande om särskilda skäl enligt indrivningsförfordningen förelåg, vilket inte var fallet. Åtta och en halv månader efter den enskildes anmälan om att sonens studier upphört, när Kronofogdemyndigheten hade drivit in fordran och den enskilde gjort en anmälan till JO, beslutade Försäkringskassan att underhållsstödet hade betalats ut felaktigt och skulle återbetalas.

JO är kritisk till den långa handläggningstiden och till att Försäkringskassan överlämnade fordran till Kronofogdemyndigheten under rådande omständigheter. JO belyser även det olämpliga i att myndigheten på eget initiativ skapat en uttömmande lista över vilka situationer som ska anses utgöra särskilda skäl att inte begära indrivning.

#### Anmälan

I en anmälan till JO den 8 april 2025 klagade AA på Försäkringskassans handläggningstid i ett ärende om återkrav av förlängt underhållsstöd som felaktigt betalats ut till hans son. Han klagade även på att myndigheten hade

begärt indrivning av en fordran gällande det förlängda underhållsstödet trots att sonen sedan flera månader tillbaka slutat studera och därför saknade rätt till stödet. AA ansåg att Försäkringskassan skulle återbetala underhållsstödet och övriga kostnader till honom.

### **Utredning**

JO hämtade in handlingarna i AA:s ärende om underhållsstöd samt i sonen BB:s återkravsärende, och begärde därefter att Försäkringskassan skulle yttra sig. I yttrandet medgav Försäkringskassan att handläggningstiden i återkravsärendet varit för lång och att ärendet borde ha prioriterats. Eftersom ingen av de undantagssituationer som anges i Försäkringskassans rättsliga ställningstagande Särskilda skäl enligt indrivningsförordningen (FKRS 2022:07) förelåg menade Försäkringskassan dock att det var korrekt att begära indrivning av fordran hos Kronofogdemyndigheten.

AA kommenterade Försäkringskassans yttrande.

### **Omständigheter i ärendet**

BB hade beviljats förlängt underhållsstöd på grund av studier för perioden maj 2023–juni 2025 som AA var betalningsskyldig för. AA betalade löpande för underhållsstödet i förskott varje månad. Sedan Försäkringskassan hade skickat en faktura på 2 223 kr avseende underhållsstödet för oktober 2024 meddelade AA den 20 september 2024 att BB:s studier hade upphört i juni 2024 och att AA därför inte ansåg sig betalningsskyldig för oktober månad. Den 24 september 2024 hämtade Försäkringskassan in uppgifter från bl.a. Centrala studiestödsnämnden som bekräftade att BB sedan den 14 juni 2024 inte längre studerade. Försäkringskassan fattade då omgående ett interimistiskt beslut om att fr.o.m. november 2024 inte längre betala ut underhållsstöd till BB. Samma dag underrättades AA om att han alljämt var betalningsskyldig för underhållsstöd för oktober och att han var tvungen att betala fakturan. Tre veckor senare beslutade Försäkringskassan slutligt att BB inte hade rätt till förlängt underhållsstöd fr.o.m. november 2024. I samband med beslutet konstaterade Försäkringskassan att det var sannolikt att underhållsstöd hade betalats ut felaktigt för perioden juli–oktober 2024. Underlag för bedömning av frågan om återkrav överlämnades därför till den avdelning inom myndigheten som handlägger sådana frågor.

AA betalade inte fakturan avseende underhållsstödet för oktober. I stället kontaktade han på nytt Försäkringskassan den 16 december 2024 och den 19 februari 2025 med frågor om återkravet. Vid det senare samtalet begärde AA att det ärendet skulle handläggas skyndsamt. Försäkringskassan uppgav att han var tvungen att betala fakturan för oktober trots att myndigheten utredde om BB hade fått underhållsstöd som han inte hade rätt till. Försäkringskassan informerade även om att myndigheten lämnar över fordringar till Kronofogdemyndigheten efter fem månader. Eftersom AA inte betalade inom

den gällande tidsfristen lämnade Försäkringskassan över fordran till Kronofogdemyndigheten som beslutade om indrivning.

Den 12 maj 2025 påbörjade Försäkringskassan handläggningen av återkravsärendet och den 9 juni 2025 beslutade myndigheten att BB skulle betala tillbaka underhållsstödet för perioden juli–oktober 2024. Dagen därpå beslutade Försäkringskassan att AA inte var betalningsskyldig för motsvarande period. Den 18 juni betalade Försäkringskassan tillbaka 1 196 kr till AA.

## **Bedömning**

### **Handläggningen av återkravsärendet**

Av 9 § förvaltningslagen (2027:900) framgår att ett ärende ska handläggas så enkelt, snabbt och kostnadseffektivt som möjligt utan att rättssäkerheten eftersätts.

Av Försäkringskassans remissyttrande framgår att ärenden om återkrav fördelas till handläggarna genom ett automatiserat kösystem som plockar ut ärendena i kronologisk ordning. Om återkravet, som i det här fallet, kan innebära att en enskild har rätt till återbetalning ska ärendet prioriteras. För att det ska framgå att det är fråga om ett sådant ärende ska den som handlägger ärendet om underhållsstöd markera beslutsunderlag till återkravsärendet på ett sätt som gör att ärendehanteringssystemet plockar ut återkravsärendet med förtur. Markeringen görs genom att handläggaren anger ”Ja” vid påståendet ”Den försäkrade har hört av sig”. Någon sådan markering hade dock inte gjorts i AA:s ärende. Att AA senare kontaktade Försäkringskassan vid flera tillfällen och bad om skyndsam handläggning av återkravsärendet ledde inte heller till att frågan om prioritering och förtur väcktes.

När Försäkringskassan har krävt att en enskild ska betala underhållsstöd och det senare framstår som sannolikt att betalningsskyldighet saknas, eftersom mottagaren inte hade rätt till underhållsstöd, bör myndigheten snarast utreda den saken och återbetala det belopp som eventuellt krävts felaktigt. Att låta sådana ärenden blir liggande kan uppfattas som att myndigheten håller inne medel som tillhör en enskild, vilket skadar förtroendet för myndigheten. BB:s återkravsärende borde därför ha prioriterats. Att det inte gjordes ens när AA förklarade situationen med sonens avbrutna studier tyder på en bristande förståelse för vad som utgör god förvaltning.

Försäkringskassans system att handläggaren ska ange ”Ja” vid påståendet ”Den försäkrade har hört av sig”, för att ärendet ska plockas ut med förtur framstår vidare som både ologiskt och olämpligt eftersom frågan om huruvida den enskilde hört av sig saknar betydelse för om ärendet ska prioriteras eller inte. Det är därför förstaeligt att åtgärden ibland förbises när den enskilde inte har hört av sig men ärendet likväl ska prioriteras.

I det aktuella fallet dröjde det åtta och en halv månader innan myndigheten fattade beslut om återkrav i BB:s ärende och om återbetalning till AA. Handläggningen har präglats av en uppenbar passivitet. Det var först när JO började utreda ärendet sju och en halv månad efter att det inletts hos Försäkringskassan som handläggningen påbörjades. Det är naturligtvis oacceptabelt och strider mot kravet på skyndsamt handläggning. Det är särskilt anmärkningsvärt att Försäkringskassan inte reagerade och prioriterade ärendet vid något av de tillfällen som AA kontaktade myndigheten och förklarade situationen. Försäkringskassan förtjänar kritik för den långsamma handläggningen.

### Fordringshanteringen

Underhållsstöd betalas enligt 18 kap. 32 § socialförsäkringsbalken (SFB) ut månadsvis i förskott och den bidragsskyldige föräldern ska enligt 19 kap. 2 § SFB betala motsvarande eller delvis motsvarande belopp i förskott varje månad till Försäkringskassan.

Enligt 4 § tredje stycket indrivningsförordningen (1993:1229) ska indrivning av fordringar som avser betalningsskyldighet för underhållsstöd enligt 19 kap. SFB begäras senast fem månader efter det att den äldsta fordringen skulle ha betalats, om inte särskilda skäl talar emot det.

Vad som utgör särskilda skäl specificeras inte närmare i förordningen, men av förarbetena till bestämmelsen framgår att undantaget bör tillämpas restriktivt. Ett exempel på särskilda skäl som ges, är när en bidragsskyldig ansökt om anstånd men ansökan inte har hunnit behandlas (se SOU 2003:42 s. 459 f.).

När Försäkringskassan den 24 september 2024 fick bekräftat att BB hade avslutat sina studier och det därmed fanns anledning att anta att han inte längre hade rätt till förlängt underhållsstöd, hade utbetalningen till BB för oktober och betalningskravet mot AA redan registrerats. Utbetalningen kunde därför inte stoppas. Eftersom det tidigare beslutet om att BB hade rätt till underhållsstöd gällde vid den tiden var det också formellt korrekt av Försäkringskassan att begära att AA betalade underhållsstöd för oktober 2024.

I samband med att Försäkringskassan den 16 oktober 2024 slutligt beslutade att BB inte längre hade rätt till förlängt underhållsstöd, konstaterade myndigheten att BB sannolikt hade fått underhållsstöd som han inte hade rätt till under perioden juli–oktober 2024. Trots att Försäkringskassan således bedömt att utbetalningen för oktober 2024 sannolikt var felaktig begärde myndigheten i februari 2025 att Kronofogdemyndigheten skulle driva in fordran mot AA för den utbetalningen.

Som framgår av indrivningsförordningen ska fordringar gällande underhållsstöd inte överlämnas om det finns särskilda skäl som talar mot det. Försäkringskassan har i ett rättsligt ställningstagande angett fyra situationer som myndigheten anser utgör särskilda skäl, nämligen att beslutet inte vunnit laga

kraft, att Försäkringskassan beslutat om kvittning, att det är troligt att Försäkringskassan kommer att efterge fordran eller att Försäkringskassan har beviljat anstånd med betalningen och kommit överens om en avbetalningsplan.

Försäkringskassan använder sig av ett automatiserat förfarande när fordringar överlämnas till Kronofogdemyndigheten, och det är i det systemet som det prövas om något av de förhållanden som anges i myndighetens rättsliga ställningstagande föreligger i det enskilda fallet. Eftersom inte något av de förhållanden som anges i ställningstagandet var aktuellt i AA:s fall, skickade det automatiserade systemet en begäran om indrivning till Kronofogdemyndigheten.

Lagstiftaren har valt att i indrivningsförordningen inte specificera vilka situationer som utgör särskilda skäl. En orsak till det kan vara att det är svårt att förutse alla situationer som kan innebära att det är olämpligt att överlämna en fordran för indrivning. Det är de specifika omständigheterna i ett enskilt fall som avgör om särskilda skäl föreligger. När det i lagtext medges undantag eller lindring från en betungande regel är det vanligt att det överläts åt rättstillämpningen att närmare utveckla vilka fall det bör handla om. Det är då inte lämpligt att myndigheten på eget initiativ gör en uttömmande lista över de situationer som ska anses utgöra särskilda skäl.

Att Försäkringskassan har gjort bedömningen att en fordran sannolikt är felaktig och påbörjat en utredning om återkrav bör, enligt min uppfattning, också kunna vara en sådan omständighet som utgör särskilda skäl att inte begära indrivning av fordran. Detta överensstämmer väl med Försäkringskassans inställning att inte ansöka om verkställighet av återkrav som inte har vunnit laga kraft. Att överlämna en fordran som bedömts som sannolikt felaktig innebär att den enskilde i onödan utsätts för ett indrivningsförfarande med tillkommande avgifter men också för risken att få en betalningsanmärkning. I det aktuella ärendet har Försäkringskassan inte ens övervägt om de föreliggande omständigheterna kunde utgöra särskilda skäl för att inte överlämna ärendet för indrivning. Jag ser allvarligt på det och är kritisk till att Försäkringskassan överlämnade den aktuella fordran till Kronofogdemyndigheten.

#### Ytterligare synpunkter på det automatiserade överlämnandet av fordringar

Utredningen i ärendet visar att Försäkringskassan har automatiserat sin fordringshantering på så sätt att ärendehanteringssystemet bl.a. skickar ut betalningspåminnelser, överlämnar fordringar till Kronofogdemyndigheten och prövar om det finns särskilda skäl att inte överlämna en fordran som förfallit till betalning och inte betalats inom de tidsfrister som specificeras i indrivningsförordningen. För prövningen av om det finns särskilda skäl har ärendehanteringssystemet programmerats till att undersöka om någon av de situationer som anges i Försäkringskassans rättsliga ställningstagande föreligger, och om så inte är fallet direkt överlämna fordran till

Kronofogdemyndigheten. Den lista med omständigheter som Försäkringskassan anger i sitt rättsliga ställningstagande blir alltså uttömmande. Därmed saknas utrymme för en bedömning av om specifika förhållanden i ett enskilt fall, som myndigheten inte hade i åtanke när ställningstagandet utformades, skulle kunna utgöra särskilda skäl. Den säkerhetsventil som bedömningen av särskilda skäl är avsedd att vara blir i så fall en chimär. Enligt min uppfattning bör Försäkringskassan mot den bakgrunden se över ställningstagandet om vad som utgör särskilda skäl.

Ärendet avslutas.

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

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