

BESLUT

Datum
2026-03-05

Dnr
5357-2025

Sid 1 (3)

Justitieombudsmannen
Per Lennerbrant

Kritik mot Kommunstyrelsen i Hudiksvalls kommun för att en enskild inte skyndsamt underrättades om att hans mejl blockerats i kommunens mejlsystem

Beslutet i korthet: En enskild begärde ut uppgifter ur allmänna handlingar men fick under lång tid inte något svar. Kommunens mejlsystem hade blockerat mejlen där begäran gjorts utan att vare sig avsändaren eller kommunen hade underrättats om det. Blockeringen var en följd av att mejlen skickats från en server som saknade en viss konfiguration.

JO har förståelse för att för att en myndighet kan behöva vidta åtgärder för att skydda sig mot digitala angrepp. Det kan dock inte accepteras att mejl som blockeras i praktiken försvinner, utan att någon får kännedom om det. JO uttalar att myndigheten, för att uppfylla sina skyldigheter avseende såväl rätten att ta del av allmänna handlingar som service och tillgänglighet, måste se till att avsändaren skyndsamt underrättas om att interna säkerhetsåtgärder medför ett hinder eller en betydande försening för ett mejl att nå mottagaren. Kommunstyrelsen kritiseras för det inträffade.

Anmälan

I en anmälan den 12 maj 2025 klagade AA på Hudiksvalls kommun och förde fram i huvudsak följande.

I ett mejl den 17 februari 2025 begärde han ut en uppgift om medellönen för kommunens kommunikatörer. När han den 28 februari 2025 ännu inte fått något svar ändrade han sin begäran till att i stället avse löneuppgifter i avidentifierat skick. Trots flera påminnelser till den mejladress som kommunen själv hänvisar till för handlingsutlämnande har han inte fått något svar.

Utredning

Kommunstyrelsen i Hudiksvalls kommun yttrade sig över det som fördes fram i anmälan, och uppgav bl.a. följande.

Hudiksvalls kommun mottog Justitieombudsmannens begäran om yttrande ... den 16 juni 2025. Kommunen startade då omedelbart en utredning över vad som inträffat i ärendet. Kommunen tog också direkt kontakt med [AA] för att efterhöra om han fortsatt ville ta del av de efterfrågade uppgifterna. [AA] fick därefter utan dröjsmål tillgång till de begärda uppgifterna.

Av kommunens utredning framgår att kommunen inte mottagit [AA:s] begäran som skickats med e-post. Inte heller påminnelserna som han har skickat har mottagits av kommunen. Kommunen har därför inte haft kännedom om [AA:s] begäran. De begärda uppgifterna är av sådant slag som kommunen normalt lämnar ut och har rutiner för att detta sker skyndsamt.

Av kommunens utredning framgår vidare att det är tekniska orsaker kopplade till ökade krav på digital säkerhet som medfört att e-postmeddelanden inte har kommit fram till mottagaren hos kommunen. Meddelandena har blockerats med felmeddelandet "DMARC Failure" vilket innebär att [AA:s] e-postserver inte har varit konfigurerad så att det går att säkerställa att avsändaren är den som den utger sig för att vara. [...]

Kommunen har dessa inställningar för att minska risken för att någon försöker skicka meddelanden som någon annan person. Myndigheten för samhällsskydd och beredskap, MSB, rekommenderar att DMARC aktiveras för ökad säkerhet ... Risken elimineras inte helt med detta, möjligheten finns att ett konto kapas, men det är en av många åtgärder som vidtas hos olika myndigheter för att skydda sig mot angrepp.

[AA] har av kommunen uppmärksamats på detta och att problemet kan åtgärdas genom att konfigurera inställningar i e-posten.

AA kommenterade kommunens yttrande.

Bedömning

I myndighetens skyldigheter vad avser rätten att ta del av allmänna handlingar ligger att framställningar om allmänna handlingar ska behandlas skyndsamt (se 2 kap. 15 och 16 §§ tryckfrihetsförordningen). För framställningar som avser uppgifter ur allmänna handlingar finns inte samma uttryckliga skyndsamhetskrav (se 6 kap. 4 § offentlighets- och sekretesslagen). Ett sådant utlämnande bör dock i regel inte ta längre tid än utlämnandet av den handling som uppgiften finns i (se t.ex. JO 2012/13 s. 475, dnr 2859-2011).

En myndighet ska vara tillgänglig för kontakter med enskilda och se till att kontakterna blir smidiga och enkla. Myndigheten ska utan onödigt dröjsmål lämna den enskilde sådan hjälp att han eller hon kan ta till vara sina intressen. Myndigheten ska också vidta de åtgärder i fråga om tillgänglighet som behövs för att den ska kunna uppfylla sina skyldigheter gentemot allmänheten avseende rätten att ta del av allmänna handlingar. (Se 6 och 7 §§ förvaltningslagen.)

Av utredningen framgår att samtliga mejl som AA skickade till Hudiksvalls kommun stoppades innan de kom fram till den mottagande adressen. Orsaken var att kommunens mejlsystem av säkerhetsskäl blockerade mejl som skickats från en server som saknade en viss konfigurerings.

Jag har naturligtvis förståelse för att en myndighet kan behöva vidta åtgärder för att skydda sig mot digitala angrepp. Det är dock av stor vikt att myndigheten är tillgänglig på sina mejladresser och kan hantera inkommande meddelanden i enlighet med föreskrifter i författning och även i övrigt på ett lämpligt sätt. Det är inte godtagbart att mejl som blockeras i praktiken försvinner, utan att någon får kännedom om det. För att uppfylla sina skyldigheter avseende såväl rätten att ta del av allmänna handlingar som service och tillgänglighet måste

myndigheten se till att avsändaren skyndsamt underrättas om att interna säkerhetsåtgärder medför ett hinder eller en betydande försening för ett mejl att nå mottagaren.

Av utredningen framgår att varken AA eller kommunen fick några felmeddelanden eller liknande aviseringar med anledning av att mejlen inte kom fram till mottagaren. Kommunen var därmed ovetande om AA:s upprepade kontaktförsök och AA hade ingen anledning att använda alternativa kontaktvägar. AA:s begäran om uppgifter uppmärksammades först i juni 2025, när JO begärde att kommunstyrelsen skulle yttra sig. En så lång fördröjning, som orsakats av kommunens egna säkerhetsåtgärder, är inte godtagbar.

Kommunstyrelsen förtjänar kritik för det inträffade. Jag utgår från att kommunen vidtar åtgärder för att något liknande inte ska hända igen.

Ärendet avslutas.

Beslutet har fattats av JO Per Lennerbrant. Dokumentet har fastställts digitalt och har ingen underskrift.

Rättssakkunniga Melinda Maxe har föredragit ärendet och tf. byråchefen Cecilia Melander har deltagit i beredningen.