

Chefsjustitieombudsmannen
Erik Nymansson

Skatteverket kritiseras för att myndigheten lämnar missvisande information till enskilda angående hanteringen av underrättelser om felaktig folkbokföring

Beslutet i korthet: AA lämnade en underrättelse till Skatteverket om att BB var felaktigt folkbokförd på hennes adress. Några månader senare inträffade en sprängning i fastighetens port som troligen var riktad mot BB. Skatteverket åtgärdade då omedelbart BB:s felaktiga folkbokföring. ChefsJO ansåg att det inte fanns skäl att kritisera myndigheten för hanteringen av AA:s underrättelse.

Enligt Skatteverket krävs för att myndigheten ska utreda en underrättelse från en enskild att denne uppgett sig ha besvär till följd av den felaktiga folkbokföringen. Om en sådan uppgift inte lämnas skickar Skatteverket endast ut en påminnelse till den felaktigt folkbokförde att göra en flyttanmälan och avslutar sedan ärendet.

ChefsJO har bl.a. granskat vilken information som ges till enskilda som lämnar en underrättelse om felaktig folkbokföring. ChefsJO konstaterar att Skatteverket inte informerar enskilda uppgiftslämnare om att ärenden i princip alltid avslutas direkt i de fall den enskilde inte har gett uttryck för att han eller hon har besvär till följd av den felaktiga folkbokföringen. Enligt chefsJO ger den information som lämnas intryck av att myndigheten alltid utreder den felaktiga folkbokföringen, vilket inte är korrekt. ChefsJO bedömer att den information som lämnas till enskilda är missvisande och kritiserar Skatteverket för detta.

Anmälan

I en anmälan till JO framförde AA klagomål mot Skatteverket angående handläggningen av en underrättelse om felaktig folkbokföring. Hon anförde bl.a. följande.

I juli 2024 flyttade hon och hennes dotter till en ny lägenhet. De upptäckte att en tidigare hyresgäst (BB) fortfarande var folkbokförd på adressen och hon gjorde därför en anmälan om felaktig folkbokföring till Skatteverket. I mars 2025 inträffade en sprängning i porten i deras bostadshus. Explosionen orsakade allvarlig skada och de upplevde en enorm rädsla och oro till följd av dådet. Efter explosionen kom polisen till deras lägenhet och frågade efter BB. Polisen berättade att bomben förmodligen varit riktad mot BB och genomförde därefter en husrannsakan i deras lägenhet. Det framkom att Skatteverket inte hade ändrat

den felaktiga folkbokföringen och att ärendet hade lagts ned utan att hon informerats om det.

Utredning

Skatteverket förelades att yttra sig över anmälan och uppmanades samtidigt att svara särskilt på vissa frågor angående myndighetens handläggning av underrättelser om felaktig folkbokföring.

Skatteverket anförde i huvudsak följande angående handläggningen av AA:s ärende.

AA anmälde flytt till Skatteverket den 15 juli 2024. Skatteverket fick därefter en underrättelse från AA den 12 december 2024 om att BB var felaktigt folkbokförd på hennes adress med en begäran om rättelse. Samma dag sände Skatteverket ut ett brev till BB med en påminnelse om att anmäla flyttning. Brevet sändes till AA:s adress. Därefter avslutade Skatteverket ärendet utan åtgärd på grund av låg risk då det inte fanns några indikationer på att den felaktiga folkbokföringen orsakade AA sådana besvär att det fanns skäl att vidta en folkbokföringsmässig åtgärd. Ärendet hanterades helt maskinellt.

Den 10 mars 2025 fick Skatteverket in en ny underrättelse per telefon om att BB fortfarande var folkbokförd på AA:s adress. Skatteverket informerades om att BB var kriminell och att det hade varit en sprängning i porten där AA bor och att dådet var riktat mot BB. Skatteverket beslutade samma dag att tillfälligt folkbokföra BB på kommunen enligt 13 a § folkbokföringslagen (1991:481). De åtgärder som vidtogs var i enlighet med gällande arbetsbeskrivning och lag.

Rättslig reglering

Av 2 § förordningen (2017:154) med instruktion för Skatteverket följer att Skatteverket ansvarar för frågor om folkbokföring och personnamn. Uppgifterna i folkbokföringen ska spegla befolkningens bosättning, identitet och familjerättsliga förhållanden så att olika samhällsfunktioner får ett korrekt underlag för beslut och åtgärder.

Enligt 6 § folkbokföringslagen ska en person folkbokföras på den fastighet och i den kommun där han eller hon enligt 7 och 8–13 §§ är att anse som bosatt. En person som folkbokförs på en fastighet som innehåller flera bostadslägenheter ska folkbokföras också på lägenhet.

Av 13 a § folkbokföringslagen framgår att om en person sannolikt är felaktigt folkbokförd på en fastighet eller lägenhet och detta leder till besvär för någon annan som är folkbokförd på samma fastighet eller lägenhet eller som äger eller hyr fastigheten eller lägenheten, får Skatteverket i stället folkbokföra personen i den kommun där han eller hon senast var folkbokförd, till dess något annat har beslutats.

Enligt förarbetena till bestämmelsen behöver det inte vara fråga om några allvarliga fall av besvär, t.ex. att någon försökt komma in i bostaden med hjälp av låssmed, utan det kan räcka med att det rör sig om att någon annans post kommer till den egna adressen eller liknande (se prop. 2021/22:217 s. 67).

Av 34 § folkbokföringslagen framgår att Skatteverket beslutar i ärenden enligt nämnda lag efter anmälan eller ansökan eller annars när det finns skäl till det.

JO har tidigare granskat Skatteverkets handläggning av underrättelser från enskilda om att andra personer är felaktigt folkbokförda i deras bostad (se bl.a. JO 2021/22 s. 489, dnr 466-2019 m.fl.). Av utredningen i ärendena framkom att ett ärende av administrativ karaktär skapas när en underrättelse om felaktig folkbokföring kommer in till Skatteverket. Myndigheten kan sedan på eget initiativ inleda en utredning om bosättning för den person som påstås ha en felaktig folkbokföring. I nämnda beslut konstaterades att den som lämnat en underrättelse om felaktig folkbokföring som utgångspunkt inte får ställning som part i ärendet om bosättning.

Bedömning

Skatteverkets handläggning av underrättelser från enskilda om felaktig folkbokföring

Av remissvaret framgår att antalet underrättelser om felaktig folkbokföring har mer än fördubblats sedan 2019 och att myndigheten under 2024 mottog cirka 166 000 sådana underrättelser från bl.a. myndigheter och privatpersoner. Skatteverket ska enligt sitt uppdrag rikta sin kontroll mot områden med hög risk för fel och fusk och där bästa möjliga effekt kan uppnås. De underrättelser som kommer in till myndigheten prioriteras därför utifrån hur den felaktiga folkbokföringen påverkar den enskilde eller samhället. Skatteverket har endast möjlighet att hantera en mindre del av de underrättelser som kommer in, cirka 17 procent under 2024.

När en underrättelse om felaktig folkbokföring kommer in till Skatteverket blir den diarieförd och om personen som underrättelsen gäller har en digital brevlåda får han eller hon automatiskt en påminnelse om att göra en flyttanmälan. Vad som gäller för de som inte har en sådan brevlåda framgår inte av remissvaret. I förevarande ärende skickades en sådan påminnelse till BB:s folkbokföringsadress, dvs. till den adressen som AA uppgett som felaktig i underrättelsen till Skatteverket. Efter en maskinell granskning och riskvärdering av informationen i underrättelserna prioriteras och utreds en del av dem. De underrättelser som inte prioriteras avslutas normalt automatiskt utan ytterligare åtgärd.

Det kan konstateras utifrån remissvaret att 83 procent av alla underrättelser om felaktig folkbokföring under 2024 inte hanterades, dvs. inte utreddes, av myndigheten. Jag förstår det som att dessa underrättelser inte resulterade i någon annan åtgärd än att en påminnelse om att göra en flyttanmälan skickades

ut innan ärendet avslutades. För att Skatteverket ska hantera en underrättelse från en enskild krävs i princip att den som lämnat underrättelsen har upplyst om att han eller hon har besvär av att en person är felaktigt folkbokförd på adressen. Som enskild är det alltså annars inte möjligt att få en felaktigt folkbokförd person avförd från sin bostadsadress.

Enligt min mening vore det naturligtvis önskvärt att fler underrättelser skulle kunna utredas. Samtidigt är detta en fråga om Skatteverkets tillgängliga resurser och behov av prioriteringar i verksamheten vilket jag som utgångspunkt inte kan ha någon uppfattning om.

Handläggningen av AA:s underrättelse

Vad gäller AA:s underrättelse den 12 december 2024 framgår att denna inte bedömdes vara prioriterad då det inte framkom att AA var drabbad av besvär till följd av den felaktiga folkbokföringen. Ärendet avslutades därför automatiskt efter att myndigheten skickat en påminnelse till BB om att göra en flyttanmälan. Brevet skickades som nämnts till AA:s adress.

Det har inte framkommit att det redan vid den första underrättelsen fanns sådana uppgifter som borde ha föranlett Skatteverket att folkbokföra BB i den kommun där han senast var folkbokförd enligt 13 a § folkbokföringslagen. När myndigheten fick information om sprängningen och att BB var eftersökt av polisen fattade Skatteverket omgående beslut om att ändra BB:s folkbokföring med stöd av nämnda bestämmelse. Även om den felaktiga folkbokföringen kom att få mycket allvarliga konsekvenser för AA och hennes dotter finner jag mot denna bakgrund inte skäl att rikta kritik mot Skatteverket för handläggningen i detta fall.

Skatteverkets information till enskilda

Skatteverket har ombetts att redogöra för vilken information som lämnas till enskilda uppgiftslämnare. Skatteverket har i sitt remissvar anfört bl.a. följande.

När en enskild person lämnar en underrättelse om felaktig folkbokföring till Skatteverket får personen information om att Skatteverket gör en bedömning av informationen och att underrättelserna prioriteras olika beroende på hur den felaktiga folkbokföringen påverkar den enskilde eller samhället. Den som lämnar underrättelsen får även information om att handläggningstiden för att utreda den felaktiga folkbokföringen varierar beroende på den prioritering som Skatteverket behöver göra, och att det är möjligt att komplettera underrättelsen med mer information.

Jag är övertygad om att de flesta människor som lämnar en underrättelse om att någon är felaktigt folkbokförd i deras bostad utgår från att felet kommer att korrigeras av Skatteverket. Flertalet känner nog inte till att en underrättelse om felaktig folkbokföring närmast hanteras som ett tips eller en upplysning till Skatteverket och inte per automatik leder till att myndigheten inleder en utredning kring det påstådda felet. I de flesta fallen skickar Skatteverket endast ut en påminnelse om att göra en flyttanmälan efter en maskinell hantering och

avslutar sedan ärendet. Den fråga man då måste ställa sig är om den information som Skatteverket lämnar till enskilda är korrekt.

Jag kan inledningsvis konstatera att Skatteverket inte uttryckligen informerar om att ärenden avslutas direkt utan annan åtgärd än att en påminnelse skickas ut för det fall uppgiftslämnaren inte uppger sig ha besvär till följd av den felaktiga folkbokföringen. I stället lämnas information om prioritering och hur den påverkar handläggningstiden.

Rent språkligt betyder uttrycket ”prioritera” att ge försteg åt eller att ge förtur. En enskild som lämnar en underrättelse får således besked om att vissa underrättelser får förtur i Skatteverkets hantering och att handläggningstiden varierar beroende på denna prioritering. Som anmälare ligger det nära till hands att dra den slutsatsen att underrättelsen kommer att utredas men att det kan dröja därför att andra ärenden prioriteras framför anmälarens ärende.

Formuleringarna ger därmed intryck av att en underrättelse alltid leder till att myndigheten utreder den felaktiga folkbokföringen, vilket inte är korrekt. Skatteverkets information är således enligt min mening missvisande och jag är kritisk till detta. I förlängningen riskerar detta att skapa en i många fall felaktig förväntansbild hos den som tar del av informationen.

Jag vill understryka vikten av att den information som lämnas till enskilda är korrekt och tydlig. Jag förutsätter att Skatteverket i fortsättningen ser till att den information som lämnas utformas på ett sätt som överensstämmer med hur myndigheten hanterar underrättelser från enskilda.

Jag vill också kommentera möjligheterna för enskilda till digitalt uppgiftslämnande på Skatteverkets hemsida. Myndigheten har två digitala tjänster för att anmäla fel i folkbokföringen. I tjänsterna kan anmälaren lämna uppgifter av relevans för utredningen av den felaktiga folkbokföringen i digitala formulär.

Som framgått är det i princip en förutsättning för att en underrättelse om felaktig folkbokföring ska utredas att anmälaren beskriver de besvär denne har till följd av felet. Den anmälare som använder myndighetens digitala formulär kan, som jag uppfattar det, lämna sådan information under rubriken ”Övrig information”. Någon direkt och tydlig upplysning om vikten av att här redogöra för eventuella besvär ges emellertid inte. Att man kan lämna sådan information under aktuell rubrik framgår förvisso i någon mån om anmälaren väljer att klicka på en s.k. hjälpikon i formuläret. Inte heller här upplyses om betydelsen av informationen för att få framgång med sin anmälan.

Eftersom anmälarens uppgifter om de besvär denne drabbats av till följd av felet är avgörande för Skatteverkets prioriteringar och i förlängningen den enskildes möjlighet att få felet åtgärdat, borde vikten av att redogöra för eventuella besvär enligt min mening tydligt framgå redan av formuläret.

Avslutande kommentar

Jag har i dag remitterat två ärenden som rör handläggningen av underrättelser från enskilda om fel i folkbokföringsregistret. I det ena ärendet framförs klagomål om att Skatteverket, trots flera underrättelser från anmälaren om att en person är felaktigt folkbokförd på hans adress, inte åtgärdat felet på sju år. I det andra ärendet görs det gällande att flera okända personer har sin postadress till anmälarens bostad och att Skatteverket inte åtgärdat felet på fem år. Jag kommer således ha skäl att återkomma till frågan om Skatteverkets hantering av underrättelser om fel i folkbokföringen.

Ärendet avslutas.

Beslutet har fattats av chefsJO Erik Nymansson. Dokumentet har fastställts digitalt och har ingen underskrift.

Rättssakkunniga Emma Johnsson har föredragit ärendet och byråchefen Dan Johansson har deltagit i beredningen.