

Stf justitieombudsmannen
Karin Almgren

Allvarlig kritik mot Kronofogdemyndigheten för bl.a. bristande service och bristfälliga beslutsmotiveringar

Beslutet i korthet: En samfällighetsförening ansökte vid flera tillfällen om betalningsföreläggande av obetalda medlemsavgifter. Kronofogdemyndigheten, som bedömde att ansökningarna inte kunde tas upp till prövning inom ramen för betalningsföreläggandeprocessen, överlämnade ärendena till Verkställighetsavdelningen.

Utredningen visar att handläggningen av ärendena i flera avseenden har varit bristfällig. Vid kontakter med myndigheten gav handläggare felaktig information till sökanden. De beslut som fattades saknade klargörande motiveringar. Vidare registrerades inte inkomna handlingar i tid.

JO konstaterar att Kronofogdemyndigheten upprepade gånger har brustit i sin serviceskyldighet. Handläggningen av ärendena uppvisar enligt JO stora brister, vilket har gått ut över sökandens möjligheter att tillvarata sin rätt. JO bedömer att bristerna beror både på enskilda misstag, bristfälliga rutiner och – i vissa avseenden – att myndigheten inte har följt sina egna rutiner. Sammantaget anser JO att det inträffade medför att myndigheten förtjänar allvarlig kritik.

Anmälan

I en anmälan till JO klagade AA på Kronofogdemyndigheten i huvudsak enligt följande.

Hon har som ombud för BB samfällighetsförening (föreningen) haft flera ärenden hos myndigheten i egenskap av sökande. Kronofogdemyndigheten har hanterat dessa ärenden på ett bristfälligt sätt. Myndigheten har upprepade gånger begärt in handlingar som hon redan har lämnat in. Ett av ärendena försvann plötsligt och fanns inte längre registrerat i myndighetens system. Ett annat ärende avslutades med hänvisning till att hon skulle ha återkallat ansökan, vilket inte stämde. Myndigheten har inte angett vem som har fattat det beslutet eller hur beslutet har motiverats. Hon har fått motstridiga svar beroende på vilken handläggare som hon har pratat med. Ärendena har överlag drabbats av onödiga förseningar, vilket har påverkat sökandens möjligheter att få betalt. Hon har tvingats att lägga ned orimligt mycket tid på att få Kronofogdemyndigheten att handlägga ärendena på ett korrekt sätt.

Utredning

JO begärde inledningsvis in handlingar och muntliga upplysningar. Kronofogdemyndigheten uppmanades därefter att yttra sig över anmälan och besvara vissa frågor rörande ärendenas handläggning.

Kronofogdemyndigheten, genom den biträdande rikskronofogden och tf. rättschefen, redogjorde för ärendenas handläggning, rättslig reglering och myndighetens rutiner. Myndigheten redovisade därefter i huvudsak följande bedömning:

Kronofogdens bedömning

Inledning och sammanfattande bedömning

Av utredningen framgår att samtliga mål som ärendet gäller har inletts genom att en ansökan om betalningsföreläggande eller handräckning kommit in till Kronofogden. Samtliga krav har dock huvudsakligen avsett avgifter till en samfällighetsförening som fastställts i en debiteringslängd. Eftersom en sådan debiteringslängd utgör en exekutionstitel och är direkt verkställbar kan en sådan ansökan inte tas upp inom ramen för betalningsföreläggandeprocessen (jfr 3 kap. 1 § 7 p utsökningsbalken [UB] och 46 § andra stycket lagen [1973:1150] om förvaltning av samfälligheter och 21 § lagen [1994:746] om betalningsföreläggande och handräckning, BFL). I stället kan på sökandens begäran ansökan överlämnas till verkställigheten för att hanteras där. Så har också så småningom skett i alla aktuella mål, utom ett som varit dubbelregistrerat. På grund av i viss mån otydliga avskrivningsbeslut eller bristande kommunikering, samt ett antal brister i hanteringen har dock handläggningen i målen blivit svår för sökanden att följa och förstå. Förståelsen har sannolikt inte underlättats av att sökanden vid ansökan om betalningsföreläggande och handräckning behöver uppge om verkställighet begärs eller inte. Att denna uppgift efterfrågas hänger dock samman med att ett utslag verkställs självmant om sökanden inte angett att det inte ska ske (se 2 kap. 1 § UB). Att en sökande, som i nu aktuella ärenden, uppgett att verkställighet begärs kan därför inte i sig anses medföra att sökanden också begär att handlingar ska överlämnas till verkställigheten om Kronofogden skulle bedöma att saken inte kan tas upp i betalningsföreläggandeprocessen.

Missförstånd kring hanteringen har bland annat lett till att sökanden skickat in samma ansökan två gånger. Förbiseenden hos Kronofogdens skanningsleverantör har därutöver lett till att ett mål blivit dubbelregistrerat. Sammantaget har samma sak därför behandlats i tre olika mål hos Betalningsföreläggandeenheten (Bf-enheten) utan att detta omedelbart upptäckts. Med anledning av detta har Kronofogden upprepade gånger begärt kompletteringar rörande samma handlingar samt om och om igen frågat om ansökan egentligen avsåg verkställighet. Att denna hantering framstått som förvirrande för sökanden är enkelt att förstå.

Kronofogden kan såhär i efterhand konstatera att hanteringen hos Bf-enheten sammantaget inte kan anses leva upp till de krav på service och bemötande som 6 § förvaltningslagen, FL (2017:900) ställer och inte heller till det skyndsamhetskrav som följer av lagens 9 §. Kommunikationen kring åtgärder i handläggningen och vad som förväntades av sökanden har inte i alla delar varit tillräckligt tydlig och AA har inte fått den hjälp hon behövt och också efterfrågat. Det kan noteras att Kronofogden under handläggningen har försökt nå sökanden via telefon utan framgång och att man i förelägganden och mejlsvar gjort försök att förklara hanteringen. Detta har dock inte varit tillräckligt. Hade Kronofogden i ett tidigare skede säkerställt att AA fått mer handfast hjälp, och vid varje given tidpunkt gjort större ansträngningar att utifrån ett helhetsperspektiv sätta sig in i vad som hade förevarit, hade flera av missförstånden kunnat undvikas och handläggningen avslutas snabbare.

Kronofogden beklagar de brister som förekommit i hanteringen och de olägenheter som detta har förorsakat AA och föreningen.

Nedan redovisas Kronofogdens närmare bedömning av det som inträffat och de av JO framställda frågorna besvaras. Vidare redovisas vilka åtgärder som har vidtagits, eller kommer att vidtas, med anledning av förekommande brister.

Handläggningen av mål A (betalningsföreläggande)/Mål B (verkställighet)

Av utredningen framgår att Bf-enheten den 16 januari 2025, efter att sökanden begärt att ansökan ska överlämnas till verkställigheten, avskrivit målet med hänvisning till att sökanden återkallat ansökan. Denna hantering har varit korrekt. Kronofogden har inget lagstöd för att i den situationen att en ansökan avsiktligt är gjord i en process överlämna målet till en annan process utan att målet först återkallas.

Enligt den rutin som gäller ska sökanden vid den här typen av ansökningar tillfrågas om de önskar få ansökan överlämnad till verkställigheten. Det går inte att i efterhand klargöra hur hanteringen förklarats för AA i de samtal som varit mellan henne och Kronofogden, eller om hon förstått att hon genom att begära att målet överlämnas ansågs ha återkallat målet. Det kan däremot konstateras att det inte tydligt framgår av avskrivningsbeslutet att målet avskrivits enbart från betalningsföreläggandeprocessen och därefter överlämnats till verkställigheten för fortsatt hantering där. I stället framgår av beslutet att Kronofogden avskriver målet och avslutar handläggningen. I en situation som den nu aktuella kan beslutet lätt missförstås. Det står också klart att hanteringen har lett till ett onödigt missförstånd hos sökanden och i förlängningen också bidragit till att samma ansökan skickats in på nytt. Kronofogden kommer att se över hur rutinbeskrivningen, men också avskrivningsbeslut av det här slaget, bättre kan formuleras för att framöver hindra liknande missförstånd och för en bättre efterlevnad av förvaltningslagens krav på enkelhet och smidighet.

Av utredningen framgår vidare att Bf-enheten den 16 januari 2025 vidtagit åtgärder för att överlämna handlingarna i målet till Inregistreringen. Något verkställighetsmål registrerades dock inte vid denna tidpunkt utan handlingarna skickades tillbaka till skanningsleverantören för hantering som en ny ansökan (mål C). Av utredningen framgår att skälet till det inträffade sannolikt är att skanningsleverantören vid sitt utskick av handlingarna till Inregistreringen den 17 januari, sannolikt av misstag, inte har skickat med det försättsblad där en tjänsteanteckning om att handlingarna skulle avse en ansökan om verkställighet fanns.

Misstaget hos skanningsleverantören har fått flera konsekvenser. Dels blev målet faktiskt inte överlämnat till verkställigheten och prövningen av ansökan kunde därmed inte påbörjas där. Dels har handläggningen av målet börjat om på nytt på Bf-enheten. Utifrån hur handläggningen av föreningens ärenden därefter blivit kan man konstatera att det varken varit enkelt eller effektivt och således inte förenligt med de krav som förvaltningslagen ställer. Orsaken har dock i grunden varit detta olyckliga enskilda misstag eller förbiseende hos skanningsleverantören gällande försättsbladet/tjänsteanteckningen.

Kronofogden har tydliga rutiner för flytt av handlingar. Enligt den rutin som gäller och även gällde vid tidpunkten skulle handläggaren ha begärt att handlingarna flyttas hos skanningsleverantören i stället för att överföras. Flytt av handlingar sker digitalt mellan aktuella ärendehanteringssystem, till skillnad från överföring som sker till fysisk adress. Nuvarande arbetssätt minskar således risken för att handlingar förekommer på posten eller andra misstag i registreringen. En tillämpning av gällande rutin hade möjligen kunnat hindra det missförstånd som uppstod.

Skanningsleverantören har upplysts om det som skett och den berörda handläggaren har fått personlig återkoppling. För att säkerställa att det inträffade inte

upprepas arbetar Kronofogden också löpande med att påminna medarbetarna om de aktuella rutinerna och vikten av att dessa följs.

Av utredningen framgår att så snart det upptäcktes att ansökningshandlingarna inte kommit fram till Inregistreringen vidtog handläggare på Bf-enheten åtgärder och handlingar skickades via mejl den 26 februari 2025 och kom alltså fram samma dag. Målet registrerades dock för verkställighet hos Inregistreringen först den 4 mars 2025. Denna fördröjning har lett till ytterligare otydlighet i handläggningen. Detta eftersom AA den 3 mars vid kontakter med Kronofogden fått information om att inget verkställighetsmål fanns registrerat hos dem, trots att målet rent faktiskt kommit in dit vid denna tidpunkt. Det har också lett till en ytterligare begäran från Bf-enheten till skanningsleverantören om överföring av handlingarna. Hade målet registrerats omedelbart hade denna otydlighet och ytterligare onödiga åtgärder kunnat undvikas.

Kronofogden har under senare tid haft mycket höga ärendeinflöden i hela verksamheten, så också inom verkställigheten. Att målet inte registrerades omedelbart den 26 februari berodde på att det vid tillfället fanns balanser vilket ledde till en viss fördröjning med registreringen. Kronofogden är medveten om vikten av att allmänna handlingar registreras så snart de har kommit till myndigheten (jfr 5 kap. 1 § offentlighets- och sekretesslag [2009:400]). Registrering av inkomna mål är en prioriterad arbetsuppgift och i dagsläget registreras inkomna mål samma dag eller nästkommande arbetsdag.

Vid framtagandet av detta yttrande har Kronofogden slutligen noterat att inte samtliga handlingar som inkommit till Bf-enheten före den 26 februari överlämnats till Inregistreringen. Det som inte kommit med och därmed aldrig kommit Inregistreringen tillhanda är de handlingar som AA skickat in den 5 februari.

När ett mål överlämnas ska samtliga handlingar som tillhör målet också överlämnas. Hanteringen får således anses ha varit felaktig och har inte följt gällande rutiner. Det kan nu i efterhand konstateras att handläggningen och utgången av verkställighetens mål (mål B) inte har påverkats av det fel som har förekommit. I ett annat fall hade en sådan brist dock kunnat leda till onödiga kompletteringar och en omotiverad tidsutdräkt i handläggningen. Den berörda handläggaren har fått personlig återkoppling. För att säkerställa att detta inte händer igen arbetar Kronofogden löpande med att påminna medarbetarna om de aktuella rutinerna och vikten av att dessa följs.

Mål C och sambandet med mål A

Mål C är det mål som på grund av förbiseendet hos skanningsleverantören felaktigt uppfattats som en ny ansökan om betalningsföreläggande och alltså var ett s.k. dubbelregistrerat mål. Denna hantering har givetvis varit felaktig och målet har också så snart detta uppmärksammats avslutats. Att de båda målen avsåg samma ansökan var alltså vad som låg till grund för bedömningen att ”målen hör ihop”.

Kronofogden har tydliga rutiner för hanteringen av dubbelregistrerade mål ... Mål C har dock inte fullt ut avslutats enligt rutinen. Parallellt med att en tjänsteanteckning upprättades med texten ”Avslutar målet då det tillhör mål A” upprättades felaktigt även ett avskrivningsbeslut där det angavs som skäl för beslutet att sökanden återkallat sin ansökan. Att målet avskrivits på grund av återkallelse är också vad som har kommunicerats med sökanden, vilket i detta fall alltså inte återspeglade det verkliga förhållandet. Av utredningen framgår att den handläggare som avslutat målet samma dag även handlagt mål A och att de i de båda målen upprättats avskrivningsbeslut och skrivelser med huvudsakligen samma innehåll, trots att de faktiska förhållandena skilde sig åt. Detta har varit en felaktig hantering. Felet har lett till missförstånd och har bidragit till att Kronofogdens hantering fortsatt att vara svår för AA att följa och förstå. Den missvisande förklaringen till målets avslut har därefter även upprepats av en annan handläggare i ett mejlsvar. Felaktigheterna i hanteringen beror på enskilda

misstag som endast kan förklaras med bristande tid till följd av hög arbetsbelastning. Hanteringen lever inte upp till de krav som ställs i 6 § FL och är inte heller förenlig med lagens krav på innehållet i beslut, jfr 32 § första stycket FL.

Kronofogden borde i detta fall i stället ha upplyst AA om att ... mål C var dubbelregistrerat och av det skälet skulle avslutas samt att målet redan var överlämnat till verkställigheten.

Kronofogden har rutiner för att säkerställa efterlevnaden av 6 § FL där bl.a. vikten av att sätta sig in i vad som förevarit i ett mål eller ärende för att kunna kommunicera på ett korrekt sätt och hjälpa kunden vidare framgår. Kronofogden arbetar också ständigt med prioritering av arbetsuppgifter samt kommunicerar till medarbetarna att mer komplexa eller omfattande ärenden – trots högt målinflöde och hög arbetsbelastning – får ta den tid de behöver. Det har dock under senare tid varit historiskt sett rekordhöga inflöden och arbetstakten har varit mycket hög. Berörda handläggare har fått personlig återkoppling.

Att det dröjde drygt en månad innan sambandet mellan målen upptäcktes har att göra med att Kronofogden i det omfattande inflöde av mål som finns endast i undantagsfall har möjlighet att uppmärksamma att en ny ansökan är identisk med en tidigare. Myndigheten saknar exempelvis it-stöd som allmänt kan upptäcka dubletter.

Handläggningen av mål D (betalningsföreläggande)/mål E (verkställighet)

Av utredningen framgår att även detta mål avsett samma sak som de tidigare målen (mål A och mål C). AA har dock i detta fall gett in en ansökan via e-tjänsten och därigenom uppgett sig själv som sökande. Till ansökan har inledningsvis inte bifogats några handlingar. Inte heller i detta fall har det varit möjligt för Kronofogden att omedelbart upptäcka sambandet mellan målen. I och med att AA uppgett sig själv som sökande har en sådan upptäckt ytterligare försvårats. När handlingar kom in i mål A den 5 februari 2025 fanns således ingen koppling mellan målen i målhanteringssystemet Sara och kopplingen framgick inte heller av handlingarna. Dessa registrerades därför enbart i mål A och senare även i det dubbelregistrerade mål C. Att ett kompletteringsförfarande inleddes i målet är därför förståeligt och har också varit korrekt utifrån vad som var känt för den berörda handläggaren vid tidpunkten för åtgärden. Under handläggningens gång har det dock kommit fram att ansökan avsåg samma sak som mål A utan att denna information tagits omhand på ett tillfredsställande sätt.

Efter begäran om komplettering har kopior av årsmötesprotokollet år 2024 kommit in i form av fotografier. Några andra handlingar har AA inte skickat in i detta mål. Däremot har hon i sina kompletteringssvar påpekat att hon bifogat begärda handlingar till ansökan och ifrågasatt varför dessa återigen efterfrågas. Några åtgärder för att utreda vilka handlingar hon åsyftade tycks dock inte ha vidtagits. Detta trots att det i målet även fanns en minnesanteckning där det framgick att AA redan tidigare i telefonsamtal uppgett att målet avsåg samma ärende som mål A.

Bf-enhetens arbetssätt är sådant att om en part i ett mål åberopar handlingar som parten tidigare skickat in i ett annat mål, uppmanas parten att ge in handlingarna på nytt. Kronofogden tar själv alltså som huvudregel inte in kopior av handlingar från andra mål. Anledningen är främst att man vill minimera risken för missförstånd kring vad som åberopas. En sådan hantering måste enligt Kronofogdens uppfattning vara godtagbar, men i vissa fall måste undantag kunna göras. Mot bakgrund av omständigheterna i målet borde större ansträngningar ha gjorts i detta fall för att utreda vilka handlingar AA försökte hänvisa till och i förekommande fall borde handlingarna ha tillförts målet innan det skickades över till verkställigheten.

JO har i sin remiss angett att sökanden i mål E har förelagts att ge in handlingar som enligt JO förefaller ha getts in den 5 februari 2025 i Bf-enhetens mål C ... Mål E består emellertid av de handlingar som överlämnats från Bf-enheten i

mål D där handlingarna alltså inte fanns. Samtliga handlingar som vid tidpunkten för överlämnande av målet kommit in i Sara har också överlämnats till verkställigheten. Hade samtliga handlingar som AA ville åberopa funnits med vid överlämnandet hade ett kompletteringsförfarande vid Inregistreringen möjligen kunnat undvikas och handläggningen avslutas snabbare.

Det noteras slutligen att detta mål i samband med överlämnandet avslutats i Sara med angivande av att det varit felregistrerat. Enligt gällande rutiner skulle ansökan ha ansetts vara återkallad och ett avskrivningsbeslut ha upprättats. Kronofogdens hantering har i det här avseendet inte varit konsekvent. Detta har dock inte lett till några negativa följder för sökanden.

Utformningen av beslut

AA har i sin anmälan framfört att ett beslut om att ett ärende var avslutat har saknat underskrift och att hon därför inte har haft möjlighet att veta vem som fattat beslutet eller hur det har motiverats.

De avskrivningsbeslut som AA fått från Bf-enheten saknar mycket riktigt uppgift om vilken handläggare som fattat beslutet. I besluten redovisas däremot själva beslutet och skälen för detsamma. De innehåller också en överklagande-hänvisning, uppgift om att Bf-enheten är ansvarig enhet och kontaktuppgifter till Kundservice.

Hanteringen inom betalningsföreläggandeprocessen är starkt standardiserad och i stora delar automatiserad. Det är nödvändigt för att snabbt och rättssäkert kunna hantera det stora antalet ansökningar som kommer in. På myndigheten pågår också ett aktivt arbete med att automatisera processen ytterligare. Målhanteringssystemet Sara är relativt nytt och ... under ständig utveckling och anpassning.

Kronofogden är medveten om att beslutsfattarens namn inte framgår i vissa av Bf-enhetens beslut, såsom vid avskrivning på grund av återkallelse, och att detta utgör en brist i efterlevnaden av kraven i 31 § FL. I takt med att utvecklingen mot en ökad automatisering genomförs, och det utkristalliseras vilka moment som inom en inte alltför avlägsen framtid kan komma att automatiseras och inte, kommer Kronofogden också att säkerställa att dessa brister blir läkta. Kronofogden vill dock understryka att man redan idag vid behov alltid kan hitta uppgift om vilken handläggare som fattat ett enskilt beslut i mål om betalningsföreläggande eller handräckning i målhanteringssystemet.

Kronofogden noterar vidare att Bf-enheten tillämpar ett teambaserat arbetssätt där målhanteringen inte är handläggarbunden och samtliga medarbetare förväntas kunna besvara frågor från part. Det är därför inte en förutsättning i sig för en part att känna till namnet på beslutsfattaren för att få hjälp eller information rörande sitt mål. I första hand hänvisas parten till Kundservice, som endast i mer komplexa ärenden hänvisar till handläggare på Bf-enheten. Inte heller då sker hänvisning till den handläggare som har vidtagit en tidigare åtgärd i målet. Arbetssättet har införts för att ge så effektiv och snabb service som möjligt.

— — —

Saknade bilagor i brev

Vid kompletteringsförelägganden från Bf-enheten till samfällighetsföreningar beträffande vilken avgift som avses i en ansökan bifogades vid tiden för handläggningen av aktuella ärenden i regel ett foljbrev. I detta förklarades varför krav på fordringar fastställda i debiteringslängd inte kan tas upp i processen samt förutsättningarna för att ansöka om verkställighet. Brevet hänvisade också till en bifogad blankett för ansökan om verkställighet.

När en handling som ska expedieras upprättas i målhanteringssystemet Sara skickas den automatiskt till mottagarens digitala brevlåda eller för extern utskrift om mottagaren saknar digital brevlåda. På grund av att systemstöd saknas för att bifoga foljbrev i utskick från Sara har handläggare möjlighet att aktivt välja att en utskrift ska komma ut lokalt. Det innebär att handläggaren personligen

behöver skriva ut handlingen som upprättats samt aktuella bilagor eller följebrev för att kuvertera och skicka ut med fysisk post från det lokala kontoret. I mål C, mål D och mål F har utgående kompletteringsförelägganden som hänvisar till bilaga tagits ut för lokal utskrift. Det går inte att i efterhand kontrollera huruvida följebrev har skrivits ut och skickats med eller inte. I aktuella mål har det dock inte funnits någon anledning för handläggare att frångå den automatiserade hanteringen av utskrifter av förelägganden annat än för att bilägga följebreven. Skulle detta inte ha skett får det antas ha berott på ett rent förbiseende.

Bf-enheten har under våren 2025 uppdaterat sitt mallbibliotek för bl.a. kompletteringsförelägganden. Numera finns informationen från det tidigare följebrevet till samfällighetsföreningar intaget direkt i kompletteringsföreläggandet. Detta säkerställer att informationen inte faller bort. Det kan också konstateras att det i den uppdaterade kompletteringsmallen för samfällighetsföreningar tydligt efterfrågas om sökanden vill återkalla sin ansökan och begära att ansökan lämnas över till verkställigheten, vilket minskar risken för framtida missförstånd kring eventuella avskrivningsbeslut.

Övrigt

Vid framtagandet av detta yttrande har det noterats att samtliga ansökningar från föreningen vid sidan om krav på medlemsavgifter även har omfattat krav på ersättning för påminnelseavgift. Ett sådant krav hade kunnat prövas inom ramen för en ansökan om betalningsföreläggande då det inte är en avgift som fastställs genom debiteringslängden och därmed inte är direkt verkställbar. Detta borde ha uppmärksamats och tydligt kommunicerats med sökanden då det hade kunnat påverka omfattningen av återkallelsen. För att säkerställa en korrekt hantering även i det här avseendet ser Kronofogden nu över rutinen för hantering av samfällighetsavgifter inom betalningsföreläggandeprocessen i det här avseendet.

AA yttrade sig över remissvaret.

Rättslig reglering

Av 6 § första stycket förvaltningslagen (2017:900) [FL] framgår att en myndighet ska se till att kontakterna med enskilda blir smidiga och enkla. I bestämmelsens andra stycke anges bl.a. att myndigheten ska lämna den enskilde sådan hjälp att han eller hon kan ta till vara sina intressen. Hjälpens ska ges i den utsträckning som är lämplig med hänsyn till frågans art, den enskildes behov av hjälp och myndighetens verksamhet.

I 32 § första stycket FL anges att ett beslut som kan antas påverka någons situation på ett inte obetydligt sätt ska innehålla en klargörande motivering, om det inte är uppenbart obehövt. En sådan motivering ska innehålla uppgifter om vilka föreskrifter som har tillämpats och vilka omständigheter som har varit avgörande för myndighetens ställningstagande.

I 22 § lagen (1990:746) om betalningsföreläggande och handräckning anges att om sökanden återkallar ansökan, ska målet skrivas av.

Huvudregeln enligt 5 kap. 1 § första stycket offentlighets- och sekretesslagen (2009:400) [OSL] är att allmänna handlingar ska registreras så snart de har kommit in till eller upprättats hos en myndighet.

Bedömning

Inledande synpunkter

Kronofogdemyndigheten har utförligt redogjort för målens handläggning. Av redogörelsen framgår att handläggningen i flera avseenden har varit bristfällig.

Även om det inledande felet i handläggningen av mål A synes ha berott på ett enskilt misstag (att ett försättsblad innehållandes en tjänsteanteckning inte bifogades vid överlämning av målet) har detta fått långtgående konsekvenser för sökanden i form av en fördröjd och väldigt omständlig handläggning. Följderna har vidare förstärkts av att Kronofogdemyndighetens rutiner i vissa avseenden har varit bristfälliga och att myndigheten i andra avseenden inte har följt de egna rutinerna.

Otydliga avskrivningsbeslut och bristfällig information

Kronofogdemyndigheten har angett att det saknas möjligheter för myndigheten att överlämna ett mål från Betalningsföreläggandeenheten till Verkställighetsavdelningen. Enligt myndighetens rutin måste sökanden först återkalla målet, som sedan skrivs av. I praktiken sköter dock Kronofogdemyndigheten överlämningen till Verkställighetsavdelningen och den enskilde behöver inte ansöka på nytt. Trots detta får sökanden ett avskrivningsbeslut där det som skäl för att målet skrivs av anges att "Sökanden har återkallat ansökan om betalningsföreläggande. Kronofogden avskriver därför målet, det vill säga avslutar handläggningen." Det anges alltså inte i beslutet att målet kommer att lämnas över till en annan del av verksamheten.

Att AA kom att lämna in en ny ansökan om samma sak visar att hon inte heller hade uppfattat att mål A var överlämnat för verkställighet. Vid handläggningen av den nya ansökan (mål C) uppfattade Kronofogdemyndigheten felaktigt ansökan som en ansökan om betalningsföreläggande, kompletteringsförelade AA utifrån detta antagande men upptäckte en dryg månad senare att det redan fanns ett pågående mål om samma sak. Myndigheten skrev då av målet med motiveringen att sökanden hade återkallat sin ansökan, vilket utgjorde en direkt felaktig motivering. På förfrågan av AA upprepade en handläggare den felaktiga informationen. Jag instämmer i Kronofogdemyndighetens egen bedömning att det korrekta hade varit att upplysa AA om att anledningen till att målet avslutades var på grund av att det var dubbelregistrerat och att målet redan var överlämnat till Verkställighetsavdelningen. Förutom att myndigheten inte har följt sin egen rutin konstaterar jag att myndigheten har brustit både i sin serviceskyldighet och skyldigheten att avge en klargörande motivering för sitt beslut.

Jag finner det positivt att myndigheten avser att se över både rutinbeskrivningen och utformningen av avskrivningsbeslut i syfte att förhindra liknande framtida missförstånd.

Långsam målregistrering

På grund av att försätsbladet inte bifogades vid överlämningen av mål A registrerades aldrig något verkställighetsmål (utan handlingarna skickades tillbaka till Inregistreringen). När Betalningsföreläggandeenheten drygt sex veckor senare upptäckte detta skickades handlingarna på nytt till Inregistreringen, vilket skedde den 26 februari 2025 via e-post. I e-postmeddelandet angav en handläggare att samma ansökan tidigare hade varit föremål för överlämning men att den verkade ha kommit bort. Handläggaren uppmanade därför till en skyndsam registrering. Trots detta dröjde det sex dagar innan målet den 4 mars 2025 kom att registreras. Jag noterar att fördröjningen ledde till att AA vid kontakt med myndigheten den 3 mars 2025 fick besked om att det inte fanns något registrerat mål, vilket måste ha varit både förvirrande och frustrerande för henne.

JO har tidigare uttalat att även om 5 kap. 1 § OSL inte innehåller någon bestämd tidsgräns bör i normalfallet registrering ske senast påföljande vardag eller så snart det är praktiskt möjligt (se tex. JO 2007/08 s. 565, dnr 3579-2005 och JO 2017/18 s. 197, dnr 5883-2015). Även om myndigheten vid tillfället hade många handlingar som väntade på registrering konstaterar jag att målregistreringen i denna del inte har levt upp till skyndsamhetskravet i 5 kap. 1 § OSL. Kronofogdemyndigheten har uppgett att inkomna mål numera registreras samma dag eller nästkommande arbetsdag, vilket är positivt.

Bristande service och bristfällig motivering av beslut

Vad gäller mål D ifrågasatte AA varför hon hade blivit förelagd att ge in handlingar som hon redan hade skickat in. Kronofogdemyndigheten undersökte inte hennes påstående närmare, vilket enligt min mening borde ha skett. Målet skrevs senare av med motiveringen att det var felregistrerat, vilket i sammanhanget framstår som inkonsekvent och dessutom strider mot den egna rutinen.

Felaktig information

Det har framkommit att de delar av föreningens ansökningar som rörde påminnelseavgifter hade kunnat prövats inom ramen för ansökan om betalningsföreläggande. Detta anges tydligt i en av Kronofogdemyndighetens handböcker. Jag finner det anmärkningsvärt att – trots de täta kontakter som förevarit mellan AA och Kronofogdemyndigheten – ingen handläggare uppmärksammade detta. Tvärtom blev AA upprepade gånger uppmanad att återkalla de aktuella ansökningarna i deras helhet. Föreningen har alltså getts felaktiga upplysningar, vilket jag är mycket kritisk till. Det är positivt att Kronofogdemyndigheten ser över sin rutin även i detta avseende.

Sammanfattande synpunkter

Sammanfattningsvis måste de olika turerna kring målen ha varit mycket förvirrande för AA. Jag konstaterar att den röriga handläggningen har gått ut över sökandens möjligheter att tillvarata sin rätt.

Jag har viss förståelse för att Kronofogdemyndigheten, på grund av den mängd ärenden om betalningsföreläggande som myndigheten har att hantera, har valt att arbeta på ett teambaserat sätt. Det aktuella ärendet visar dock vilka konsekvenser som kan uppstå i de fall ett mål handläggs av många olika handläggare. Jag vill därför understryka vikten av att ett teambaserat arbetssätt förutsätter att samtliga handläggare besitter en sådan kompetens att de kan besvara frågor och vidta handläggningsåtgärder på ett korrekt sätt.

Utredningen visar att Kronofogdemyndigheten upprepade gånger har brustit i sin serviceskyldighet och att flera av de beslut som har fattats inte har innehållit en klargörande motivering. Myndigheten har vidare gett felaktig information i frågan om huruvida sökandens ansökningar delvis hade kunnat tas upp till prövning. Kronofogdemyndigheten har inte heller registrerat inkomna handlingar i tid.

Sammantaget finner jag att de många brister som förekommit i handläggningen medför att Kronofogdemyndigheten förtjänar allvarlig kritik.

Det som i övrigt har kommit fram i ärendet ger inte anledning till någon åtgärd eller något uttalande från min sida.

Ärendet avslutas.

Beslutet har fattats av stf JO Karin Almgren. Dokumentet har fastställts digitalt och har ingen underskrift.

Rättssakkunniga Jessica Jern har föredragit ärendet och byråchefen Jessica Sjöstrand har deltagit i beredningen.