BESLUT

Datum 2026-11-05
Dnr 12748-2025

Chefsjustitieombudsmannen
Erik Nymansson

Uttalanden angående Skatteverkets hantering av underrättelser från enskilda om att personer är felaktigt folkbokförda i deras bostad

Beslutet i korthet: Underrättelser från enskilda om att andra personer är felaktigt folkbokförda i deras bostad utreds i princip endast om det framgår att de har besvär till följd av felet. Övriga underrättelser hanteras i regel genom att Skatteverket skickar en påminnelse till den som är felaktigt folkbokförd att göra en flyttanmälan varefter ärendet avslutas.

Vid upprepade tillfällen under närmare sex års tid lämnade en anmälare underrättelser till Skatteverket om att en person var felaktigt folkbokförd i hans bostad. Eftersom det inte uttryckligen framgick av underrättelserna att felet orsakade besvär dröjde det innan myndigheten utredde den felaktiga folkbokföringen. ChefsJO anser att Skatteverket borde ha prioriterat anmälarens underrättelser för utredning i ett tidigare skede och kritiserar myndigheten för att detta inte gjordes.

ChefsJO har nyligen kritiserat Skatteverket för att myndigheten lämnar missvisande information till enskilda om myndighetens hantering av underrättelser om felaktig folkbokföring och finner skäl att på nytt understryka vikten av att den information som lämnas till enskilda är tydlig och korrekt. ChefsJO skickar en kopia av beslutet till regeringen för kännedom.

Bakgrund

Anmälningar från enskilda angående Skatteverkets hantering av underrättelser om att andra personer är felaktigt folkbokförda i deras bostad har varit ett återkommande klagomål hos JO under de senaste åren. JO har inom ramen för tidigare utredningar bl.a. kritiserat myndigheten för långsam handläggning av sådana underrättelser (se bl.a. JO 2021/22 s. 489, dnr 466-2019 m.fl., och JO:s beslut den 26 februari 2019, dnr 5973-2018).

I min senaste utredning av ett sådant klagomål framkom att Skatteverket i princip bara utreder en underrättelse om felaktig folkbokföring om den enskilde har uppgett sig ha besvär till följd av felet. Jag konstaterade att Skatteverket inte uttryckligen informerade om detta och fann att den information som lämnas till enskilda angående handläggningen var missvisande. Jag kritiserade Skatteverket och framhöll vikten av att den information som lämnas till enskilda är korrekt och tydlig. (Se mitt beslut den 23 mars 2026, dnr 3140-2025.)

Anmälan

I en anmälan till JO den 6 november 2025 klagade AA på Skatteverket och anförde bl.a. följande.

År 2019 upptäckte han att en för honom okänd person, BB, var felaktigt folkbokförd på hans bostadsadress. Han har sedan dess skickat ett flertal underrättelser till Skatteverket och begärt att myndigheten ska ändra BB:s folkbokföring. I samband med varje underrättelse har han fått information om att handläggstiden för att åtgärda felet kan dröja alltifrån några dagar till månader. Skatteverket har dock fortfarande inte åtgärdat felet. Den långvariga felaktigheten har orsakat honom både besvär och oro, bl.a. med hänsyn till risken för identitetsmissbruk.

Utredning

Skatteverket yttrade sig över anmälan och anförde bl.a. följande angående handläggningen av AA:s underrättelser.

> Skatteverket har under perioden 2020–2025 registrerat flera ärenden om felaktig folkbokföring på AA:s adress … Uppgifterna gällde att BB var folkbokförd på adressen trots att han enligt inkomna uppgifter inte bodde där.
>
> Skatteverket registrerade det första ärendet i februari 2020 efter att ha fått en handling som visade att både AA och BB var folkbokförda på adressen. På handlingen fanns en anteckning om att BB inte bodde där och att han behövde tas bort från adressen. Anteckningen föreföll vara undertecknad med AA:s namn och hans personnummer var angivet under namnteckningen. Skatteverket avslutade ärendet maskinellt utan vidare utredning i april 2021.
>
> Därefter registrerade Skatteverket i juni 2021 ytterligare ett ärende med liknande innehåll, grundat på en inkommen blankett med uppgifter om felaktig folkbokföring. Skatteverket avslutade samma månad även detta ärende utan åtgärd med hänvisning till gällande riskklassning.
>
> AA anmälde i februari 2023, via Skatteverkets e-tjänster, att BB fortfarande var folkbokförd på adressen. Samma dag dokumenterade Skatteverket ett kontorsbesök där AA och hans maka uppgav att de anmält felaktigheten vid flera tillfällen utan att den åtgärdats och begärde att Skatteverket skulle ta upp frågan. Skatteverket avslutade även detta ärende samma dag med motiveringen ”lågrisk”.
>
> Skatteverket registrerade ett nytt ärende i oktober 2024, efter att ha tagit emot uppgifter som visade BB:s folkbokföringsadress tillsammans med en anteckning om att uppgiften varit felaktig under flera år. Även detta ärende avslutades maskinellt med motiveringen ”riskgrupp låg”.
>
> AA kontaktade Skatteverket via e-post den 6 november 2025 och begärde att myndigheten skulle besluta i frågan om felaktig folkbokföring. Han efterfrågade samtidigt diarienummer och beslut avseende tidigare kontakter och skickade in kompletterande handlingar. Skatteverket fördelade därefter ärendet till en handläggare, inledde handläggning och kommunicerade med BB genom kungörelsedelgivning. Myndigheten informerade samtidigt AA om handläggningen.
>
> Efter handläggning beslutade Skatteverket den 8 december 2025 att avregistrera BB som utflyttad i folkbokföringsregistret. Det finns därefter inga pågående ärenden eller överklaganden som rör AA eller BB.

Skatteverket redovisade följande bedömning.

> Skatteverket tog emot flera underrättelser om misstänkt felaktig folkbokföring avseende BB under åren 2020–2025. Vid dessa tillfällen var BB folkbokförd på anmälarens adress … Samtliga underrättelser förefaller ha lämnats av AA.
>
> De underrättelser som kom in under åren 2020–2024 ledde till att Skatteverket registrerade och avslutade aktuella ärenden utan åtgärd. Skatteverket prioriterade inte dessa ärenden för utredning eftersom det inte kommit fram att den felaktiga folkbokföringen orsakade AA sådana besvär att det fanns skäl att göra någon åtgärd.
>
> Den underrättelse som kom in i november 2025 föranledde att Skatteverket fördelade ärendet till handläggare och påbörjade handläggning. Efter handläggning beslutade Skatteverket att avregistrera BB som utflyttad i folkbokföringsregistret. Skatteverket har i efterhand inte kunnat klarlägga vilka enskilda omständigheter som vid denna tidpunkt särskilt bidrog till att just detta ärende prioriterades för utredning.
>
> – – –
>
> Mot bakgrund av tillgängliga handlingar och de prioriteringar som gällde vid respektive tidpunkt har det inte kommit fram annat än att Skatteverkets hantering varit förenlig med gällande arbetsbeskrivning och tillämplig lagstiftning.

Rättsliga utgångspunkter

Folkbokföringslagen (1991:481)

En person ska folkbokföras på den fastighet och i den kommun där han eller hon enligt 7 och 8–13 §§ är att anse som bosatt (6 §).

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 personen i stället folkbokföras i den kommun där han eller hon senast var folkbokförd, till dess något annat har beslutats (13 a §). Genom bestämmelsen har lagstiftaren anvisat en väg för hur de fall där den enskilde är drabbad av besvär till följd av någon annans felaktiga folkbokföring kan hanteras. För att bestämmelsen ska kunna tillämpas behöver det inte vara fråga om några allvarliga fall av besvär, det kan exempelvis 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).

Skatteverket beslutar i ärenden enligt folkbokföringslagen efter anmälan eller ansökan eller annars när det finns skäl till det (34 §). Av bestämmelsen följer att Skatteverket självmant kan ta upp en persons folkbokföring till prövning om det föreligger skäl till det, t.ex. om Skatteverket av annan myndighet fått vetskap om att personen använder en annan adress än den som förekommer i folkbokföringen (se Pettersson, Folkbokföringslag [1991:481], 34 §, Karnov [JUNO] [besökt 2026-09-02]).

Förordningen (2017:154) med instruktion för Skatteverket

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 (2 §).

Europakonventionen

Av rättspraxis från Europadomstolen följer att felaktig folkbokföring eller andra felaktiga registreringar på en enskilds lägenhet eller fastighet kan aktualisera rättighetsskyddet enligt Europakonventionen.

I *Babylonová v. Slovakia*[1] hade klaganden köpt ett hus av en man som förblev registrerad som bosatt på fastigheten efter försäljningen. Detta ledde till olägenheter för klaganden, bl.a. då post till säljaren skickades till adressen och polisen eftersökte säljaren där. Det var den slovakiska lagen som hindrade en omregistrering av säljarens adress och domstolen fann att klagandens rätt till respekt för sitt privatliv enligt artikel 8 i Europakonventionen därigenom hade kränkts.

I *Antonyan v. Armenia*[2] hade klaganden ansökt om att få två släktningar avregistrerade från sin lägenhet eftersom de inte bodde där. De nationella myndigheterna godtog emellertid inte ansökan. Domstolen ansåg att den fortsatta registreringen, som skett utan klagandens samtycke, inneburit en betydande olägenhet för denne i egenskap av ägare till lägenheten. Enligt domstolen hade myndigheternas tillämpning av den nationella lagen varit oförutsägbar och det hade därmed skett en kränkning av klagandens rätt till respekt för sin egendom enligt artikel 1 i första tilläggsprotokollet till konventionen.

Frågor om felaktig folkbokföring och rättighetsskyddet enligt Europakonventionen har nyligen aktualiserats i ett tvistemål vid Stockholms tingsrätt (mål nr FT 24720-25).

En fastighetsägare (CC) väckte talan mot staten och gjorde gällande att staten, genom Skatteverket, fattat flera beslut om att felaktigt registrera CC:s fastighet som folkbokföringsadress eller kontaktadress för ett stort antal okända personer samt underlåtit att avregistrera de aktuella personerna från fastigheten när CC begärt detta. De felaktiga registreringarna hade bl.a. orsakat CC känslor av oro och obehag samt inneburit att CC behövt hantera stora mängder felaktigt utdelad post. CC gjorde gällande att det inträffade inneburit en överträdelse av CC:s rättigheter enligt bl.a. artikel 8 i Europakonventionen. I det aktuella målet erkände staten, genom Justitiekanslern, att den överträtt CC:s rätt till privatliv enligt artikel 8 genom att ett stort antal personer under lång tid kunnat använda CC:s fastighetsadress som folkbokföringsadress eller kontaktadress utan hennes samtycke. Tingsrätten meddelade dom i målet den 15 september 2026.

---

[1] *Babylonová v. Slovakia*, nr 69146/01, dom meddelad den 20 juni 2006.
[2] *Antonyan v. Armenia*, nr 3946/05, dom meddelad den 2 oktober 2012.

Domstolen konstaterade att staten erkänt att den överträtt CC:s rätt till privatliv enligt artikel 8 och förpliktade staten att betala skadestånd till CC.

Bedömning

Skatteverkets hantering av underrättelser från enskilda om fel i folkbokföringen

Som redovisats inledningsvis utreder Skatteverket i princip bara en underrättelse om felaktig folkbokföring om den enskilde i underrättelsen har uppgett sig ha besvär till följd av felet. Underrättelser som i stället kategoriseras som ”lågrisk” eller ”riskgrupp låg” prioriteras inte för utredning. Dessa underrättelser medför i regel inte någon annan åtgärd från myndighetens sida än att en påminnelse skickas till den som är felaktigt folkbokförd om att göra en flyttanmälan varefter ärendet avslutas. Enligt Skatteverket görs det inte heller någon uppföljning av dessa underrättelser för att kontrollera om det påtalade felet har åtgärdats.

Skatteverket behöver självfallet prioritera bland de underrättelser som kommer in. Många fel i folkbokföringen rättas, t.ex. genom att den som är felaktigt folkbokförd själv upptäcker detta eller påminns om det av Skatteverket och därefter gör en flyttanmälan. Det kan därmed sägas att det inte framstår som angeläget att utreda underrättelser där det inte framkommer att den enskilde påverkas negativt av felet. Som utgångspunkt bör det därför kunna godtas att sådana underrättelser inte omedelbart prioriteras för utredning. När ett fel i folkbokföringen får bestå under lång tid bör dock frågan enligt min mening bedömas på ett annat sätt.

Sverige har historiskt sett varit ett föregångsland när det gäller folkbokföring. Enskilda som underrättar Skatteverket om ett fel i folkbokföringen torde ofta göra detta med föreställningen att de bidrar till att värna ett viktigt samhällsintresse och – framför allt – att anmälan i sig är tillräcklig för att Skatteverket ska åtgärda felet. Detta avspeglas i att Skatteverkets hantering av underrättelser om felaktig folkbokföring har varit ett återkommande klagomål hos JO och det framkommer ofta att anmälaren inte förstår varför det fel som har anmälts till myndigheten inte har åtgärdats.

Det kan vidare närmast förutsättas att många människor upplever ett obehag av att ha en okänd person folkbokförd i sin bostad även om felet i sig inte medför några mer påtagliga och konkreta besvär. Människor kan också känna en oro för att den felaktiga folkbokföringen ska nyttjas på ett illasinnat sätt.

Till detta kommer att Skatteverket enligt sin instruktion har ett ansvar för att uppgifterna i folkbokföringen är korrekta. Uppgifterna i folkbokföringen läggs till grund för en rad rättigheter och skyldigheter för den enskilde, både i förhållande till samhället och till andra enskilda. För att olika samhällsfunktioner ska få ett korrekt underlag för beslut och åtgärder är det enligt vad som uttalats i förarbetena angeläget att uppgifterna stämmer överens

med verkliga förhållanden. (Se bl.a. prop. 2025/26:261 s. 23 och prop. 2021/22:217 s. 44.)

Man måste inledningsvis ställa sig frågan om Skatteverkets ambitionsnivå på området motsvarar den grad av angelägenhet som lagstiftaren gett uttryck för. En konsekvens av myndighetens hantering av dessa underrättelser är, som jag förstår det, att vissa fel i folkbokföringen inte – rent av aldrig – korrigeras. Jag anser det inte rimligt att enskilda år efter år ska behöva tåla att ha okända personer felaktigt folkbokförda i sin bostad.

Som framgått kan felaktig folkbokföring eller andra felaktiga registreringar på en enskild persons lägenhet eller fastighet även aktualisera konventionsrättsliga frågor. Staten har nyligen erkänt att det skett en kränkning av artikel 8 i Europakonventionen i ett fall där ett stort antal personer, utan samtycke och under lång tid, kunnat använda en persons fastighetsadress som bl.a. folkbokföringsadress. Jag avser inte beröra frågan ytterligare i detta beslut. Jag vill dock framhålla att det givetvis är viktigt att Skatteverkets hantering av underrättelser från enskilda om felaktig folkbokföring sker på ett sätt som överensstämmer med statens åtaganden enligt konventionen.

Handläggningen av AA:s underrättelser

Av remissvaret framgår att AA mellan februari 2020 och oktober 2024 lämnade sammanlagt fyra skriftliga underrättelser till Skatteverket där han upplyste om att BB var felaktigt folkbokförd på hans adress och begärde att felet skulle åtgärdas. Vid ett tillfälle 2023 besökte han även Skatteverket och framförde samma önskemål samt uppgav att situationen upplevdes som obehaglig. Först i november 2025, då AA samtidigt med sin anmälan till JO lämnade en femte underrättelse till myndigheten, inledde Skatteverket en utredning angående BB:s folkbokföring. Kort därefter fattade myndigheten beslut om att avregistrera BB från folkbokföringen.

Såvitt framkommit har det inte uttryckligen av AA:s underrättelser framgått att han upplevde besvär till följd av den felaktiga folkbokföringen. Enligt min mening har man dock som nämnts att räkna med att människor upplever obehag, rent av känner oro, av att ha en okänd person folkbokförd i sin bostad och jag kan konstatera att så även var fallet för AA. Även om AA inte uttryckligen i sina underrättelser uppgav detta framgår det att han vid upprepade tillfällen och under närmare sex års tid vände sig till Skatteverket för att få den felaktiga folkbokföringen åtgärdad. Han var därmed uppenbarligen mycket angelägen om att felet skulle korrigeras och enligt min mening borde Skatteverket ha insett att denne nu 90-åriga man kunde känna det obehag och den oro som han redovisat till JO. Detta borde ha föranlett Skatteverket att prioritera AA:s underrättelser för utredning i ett tidigare skede. Jag är kritisk till att det dröjde så pass lång tid innan Skatteverket gjorde detta.

Skatteverkets information till enskilda

Som nämnts inledningsvis har jag nyligen granskat Skatteverkets hantering av underrättelser om felaktig folkbokföring. I det aktuella beslutet från mars i år kritiserade jag Skatteverket för att myndigheten lämnar missvisande information till enskilda angående dess hantering av sådana underrättelser. Jag anförde bl.a. följande.

> 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.

I förevarande ärende har AA gett in två kvittenser från Skatteverket som han har fått i samband med att han underrättat myndigheten om BB:s felaktiga folkbokföring. I kvittenserna lämnas en upplysning om att Skatteverket kommer att titta på den information som har lämnats och behandla den. Vidare lämnas en upplysning om att detta kan ta olika lång tid, allt från några dagar till månader.

Uttrycket ”behandla” leder tankarna till att underrättelserna kommer att handläggas och det är enligt min mening förståeligt att AA föranletts att tro att så skulle komma att ske och att felet skulle korrigeras. Jag finner skäl att på nytt understryka vikten av att den information som lämnas till enskilda är tydlig och korrekt. Jag förutsätter att Skatteverket vidtar åtgärder för att säkerställa detta.

Övrigt

Jag finner anledning att skicka en kopia av detta beslut till regeringen för kännedom.

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.