BESLUT

| Datum | Dnr | Sid |
|---|---|---|
| 2026-11-24 | 5832-2025 | 1 (6) |

Justitieombudsmannen
Thomas Norling

# Försäkringskassan får allvarlig kritik för ett omfattande antal brister vid handläggningen av ett ärende om sjukpenning

**Beslutet i korthet:** En kvinna hade ansökt om sjukpenning. I ett kommuniceringsbrev inför beslutet uppgav Försäkringskassan inledningsvis att hon bedömdes ha rätt till sjukpenning. Av brevet framgick även att myndigheten övervägde att inte bevilja henne ersättning. Trots att kvinnan påtalade att brevet innehöll motstridiga uppgifter vidtog inte myndigheten någon åtgärd. I stället fick hon senare ett beslutsbrev där samma motstridiga uppgifter om hennes rätt till sjukpenning förekom. Efter att kvinnan åter hade påpekat att det var otydligt om hon skulle få sjukpenning eller inte, skickade Försäkringskassan ut ett nytt beslut som angavs ersätta det tidigare. Av det nya beslutet framgick att hon inte hade rätt till sjukpenning.

I samband med att kvinnan begärde omprövning uppmärksammade Försäkringskassan att det var oklart vilken rättslig status det nya beslutet hade. Myndigheten ändrade då i det ursprungliga beslutsbrevet så att det tydligt framgick att hon bedömdes sakna rätt till sjukpenning. Försäkringskassan har i efterhand konstaterar att ändringen var en sådan ändring till nackdel för den enskilde som inte är tillåten enligt socialförsäkringsbalkens regler. JO uttalar att det är synnerligen bekymmersamt att Försäkringskassan vid sitt försök att läka andra brister förbiså en så grundläggande regel.

JO konstaterar vidare att handläggningen av kvinnans ärende har kantats av ett omfattande antal förvaltningsrättsliga brister t.ex. i fråga om service, utredningsskyldighet samt motivering och ändring av beslut, och finner att Försäkringskassan sammantaget förtjänar allvarlig kritik.

## Anmälan

I en anmälan till JO klagade AA på Försäkringskassan och framförde bl.a. följande. I hennes ärende om sjukpenning skickade myndigheten kommunicerings- och beslutsbrev med motstridigt innehåll. Försäkringskassan prövade inte hennes anspråk i sin helhet och besluten var bristfälligt motiverade. Myndigheten ändrade vidare ett positivt beslut till ett negativt utan att ange någon rättslig grund för det.

## Utredning

JO hämtade in handlingar i AA:s ärende. Därefter begärde JO att Försäkringskassan skulle yttra sig över det som hade framförts i anmälan.

I yttrandet redogjorde Försäkringskassan för handläggningen av ärendet och konstaterade att det förekommit flera brister, bl.a. att myndigheten hade ändrat ett beslut till hennes nackdel trots att det fanns hinder emot det. Försäkringskassan angav vidare att den felaktiga ändringen kommer att åtgärdas och sjukpenning betalas ut i enlighet med det besked AA fick den 23 april 2025.

AA fick möjlighet att kommentera yttrandet.

## Bedömning

### Inriktningen på min granskning

Jag har valt att fokusera min granskning på delar av Försäkringskassans hantering av AA:s sjukpenningärende som inleddes den 4 februari 2025. Jag kommer att behandla frågorna i den ordning de kronologiskt förekommer i ärendet, från AA:s ansökan om sjukpenning till myndighetens ändringsbeslut.

### Rättslig reglering m.m.

Av 6 § förvaltningslagen (2017:900), FL, framgår att en myndighet ska se till att kontakterna med enskilda blir smidiga och enkla. Myndigheten ska lämna den enskilde sådan hjälp att han eller hon kan ta till vara sina intressen. Hjälpen ska ges i den utsträckning som är lämplig med hänsyn till frågans art, den enskildes behov av hjälp och myndighetens verksamhet.

Ett beslut som kan antas påverka någons situation på ett inte obetydligt sätt ska innehålla en klargörande motivering, om det inte är uppenbart obehövligt. En sådan motivering ska innehålla uppgifter om vilka föreskrifter som har tillämpats och vilka omständigheter som har varit avgörande för myndighetens ställningstagande. Det framgår av 32 § FL.

Enligt 110 kap. 13 § socialförsäkringsbalken, SFB, ska den handläggande myndigheten se till att ärendena blir utredda i den omfattning som deras beskaffenhet kräver.

Av 113 kap. 3 § SFB framgår att Försäkringskassan ska ändra ett beslut som har fattats av myndigheten och som inte har prövats av domstol, om beslutet på grund av skrivfel, räknefel eller annat sådant förbiseende innehåller en uppenbar oriktighet, har blivit oriktigt på grund av att det har fattats på uppenbart felaktigt eller ofullständigt underlag eller har blivit oriktigt på grund av uppenbart felaktig rättstillämpning eller annan liknande orsak.

Ett beslut får dock, enligt 113 kap. 5 § SFB, inte ändras till den försäkrades nackdel med stöd av 3 § när det gäller en förmån som har förfallit till betalning, och inte heller i annat fall om det finns synnerliga skäl mot det.

## Ansökan, kommuniceringsbrevet och hanteringen av AA:s svar

Av utredningen framgår bl.a. följande. Den 4 februari 2025 ansökte AA om en fjärdedels sjukpenning från och med den 30 januari 2025. Samma dag inleddes ett ärende om sjukpenninggrundande inkomst (SGI). Efter ett telefonsamtal mellan Försäkringskassan och AA i februari 2025 antecknades att första dagen för anspråket ändrades till den 31 januari 2025. AA kompletterade sitt ärende med ett brev respektive journalanteckningar från vården den 5 mars 2025 och kom därefter in med en ny ansökan om sjukpenning från och med den 30 januari 2025.

Den 24 mars 2025 skickade Försäkringskassan ett kommuniceringsbrev till AA. Av brevets första sida framgick att myndigheten utifrån underlaget bedömde att hon hade rätt till en fjärdedels sjukpenning för perioden 31 januari–31 augusti 2025. På andra sidan i brevet angavs att Försäkringskassan övervägde att inte bevilja AA sjukpenning. Den komplettering som AA kom in med den 5 mars 2025 fanns inte upptagen under rubriken ”Underlag för beslut”.

AA inkom därefter med synpunkter på kommuniceringsbrevet och påtalade att det var otydligt om Försäkringskassan avsåg att bevilja henne sjukpenning eller inte. Vidare ställde hon en fråga om huruvida myndigheten fått del av det brev och de journalanteckningar som hon hade skickat in, samt begärde att hennes anspråk på sjukpenning skulle justeras till den 30 januari 2025 i enlighet med hennes ursprungliga ansökan. AA redogjorde också för sina arbetstider.

Den 23 april 2025 antecknades i journalen att AA i sitt svar hade meddelat att hennes årsarbetstid var mer omfattande än vad myndigheten räknat med. Eftersom uppgiften om årsarbetstid i kommuniceringsbrevet baserades på beslutet i ärendet om SGI antecknades att synpunkten inte föranledde någon annan bedömning. Vidare antecknades att AA inte hade lämnat några uppgifter eller synpunkter att ta hänsyn till.

I den här delen gör jag följande bedömning. Att kommuniceringsbrev i ärenden om sjukpenning har ett korrekt innehåll och utformas på ett tydligt sätt är av stor vikt, inte minst eftersom ett sådant ärende enligt 110 kap. 13 a § SFB inte får avgöras till den försäkrades nackdel utan att denne har underrättats om innehållet i det kommande beslutet (se JO:s beslut den 9 november 2022, dnr 4246-2021). Genom de motstridiga uppgifterna om Försäkringskassans bedömning av hennes rätt till sjukpenning i kommuniceringsbrevet försvårades AA:s möjligheter att ta tillvara sin rätt. Det är naturligtvis helt oacceptabelt. Att innehållet i kommuniceringsbrevet dessutom hade kvalitetssäkrats av en specialist gör det inträffade än mer bekymmersamt.

Utöver de motstridiga uppgifterna ifrågasatte AA den årsarbetstid som Försäkringskassan hade utgått från i sin bedömning. Hon justerade också uppgiften om den första dagen för sitt anspråk och ställde en fråga om vilket underlag som legat till grund för bedömningen. Trots detta ansåg Försäkringskassan att det saknades anledning att vidta några åtgärder med

anledning av vad AA framfört i sitt svar. Myndigheten borde självklart ha tagit kontakt med henne och även i övrigt vidtagit behövliga utredningsåtgärder. Givet de motstridiga uppgifterna i kommuniceringsbrevet fanns det också skäl för Försäkringskassan att överväga huruvida kommuniceringskravet kunde anses uppfyllt, eller om det fanns skäl att på nytt underrätta AA om innehållet i det kommande beslutet.

### Beslutsbrevet och beslutet som ersatte detta

Den 23 april 2025 skickade Försäkringskassan ett brev till AA där det under rubriken ”Beslut” angavs att hon bara hade rätt till en fjärdedels sjukpenning för perioden 31 januari–16 april 2025. Sista dagen för anspråket hade justerats efter att AA avslutat sjukperioden i förtid. Under rubriken ”Beskrivning av ärendet” angavs att AA inte beviljades någon sjukpenning. Vidare angavs att AA hade fått ta del av uppgifterna som legat till grund för beslutet och lämnat synpunkter i form av brev och telefonsamtal, men att synpunkterna inte hade ändrat den tidigare bedömningen i kommuniceringsbrevet.

AA ringde till Försäkringskassan och påpekade att brevet innehöll motstridiga uppgifter om hennes rätt till sjukpenning. Den 6 maj 2025 skickade myndigheten ett nytt brev till AA som angavs ersätta brevet den 23 april 2025 som visat sig innehålla en felskrivning. I det nya brevet angavs under rubriken ”Beslut” att AA inte hade rätt till sjukpenning för perioden 31 januari–16 april 2025.

De motstridiga uppgifter som förekom i kommuniceringsbrevet upprepades alltså i beslutsbrevet den 23 april 2025. Jag ställer mig frågande till hur det kunde ske givet AA:s tydliga påpekande i svaret på kommuniceringen. Oaktat om det beror på ett misstag eller på att beslutsfattaren inte läste AA:s svar ordentligt får sådant slarv inte förekomma. Som Försäkringskassan har konstaterat innehöll beslutsbrevet ytterligare ett flertal brister. AA:s anspråk prövades inte från den 30 januari 2025 som hon hade begärt, och hennes synpunkter på kommuniceringen bemöttes inte. Vidare saknades flera relevanta lagrum samtidigt som texten var språkligt bristfällig.

Vad gäller brevet daterat den 6 maj 2025, som angavs ersätta beslutsbrevet den 23 april, framgår att beslutsfattaren på inrådan av en specialist följde en anvisning i myndighetens vägledning om att endast skicka ut en underrättelse om att det tidigare meddelandet innehöll en felskrivning. Enligt myndigheten var det inte en korrekt hantering eftersom brevet den 23 april inte bara var ett meddelande om vilket beslut som fattats utan utgjorde själva beslutsdokumentet. I en journalanteckning den 23 april 2025 har beslutsfattaren antecknat ”Beslut om att rätten till sjukpenning inte finns för perioden 30 januari till 16 april 2025 har skickats till AA i dag”. Som jag förstår anteckningen hade brevet vid den tidpunkten redan expedierats och därmed fått status som allmän handling (se 2 kap. 10 § första stycket tryckfrihetsförordningen) och beslutet av den anledningen blivit orubbligt. Jag

finner därför inte skäl att ifrågasätta Försäkringskassans bedömning att brevet daterat den 23 april 2025 utgjorde beslutsdokumentet i ärendet. När felskrivningen uppdagades borde, som myndigheten anfört, beslutsfattaren ha tagit ställning till om det fanns förutsättningar för att ändra beslutet med stöd av 113 kap. 3 § SFB. I sammanhanget finner jag skäl att framhålla att JO tidigare har uttalat att Försäkringskassan, i ett ärende där en journalanteckning var att betrakta som beslutsdokumentet, saknade möjlighet att formlöst återta ett besked om bifall som skickats ut av misstag (se JO 2012/13 s. 367, dnr 6733-2010).

## Begäran om omprövning och beslutet om ändring

Efter att AA begärt omprövning uppmärksammade Försäkringskassan att hanteringen av beslutet i brevet den 23 april 2025, där det angavs att AA hade rätt till sjukpenning, varit felaktig och att det beträffande den handling som skickades ut den 6 maj 2025 var oklart vad den hade för rättslig status. I ett försök att rätta till de fel som begåtts beslutade Försäkringskassan vid omprövningen den 19 augusti 2025 att inte ändra beslutet i brevet den 23 april. Vid samma tillfälle och i samma beslut gjorde myndigheten även en ändringsprövning enligt 113 kap. 3 § SFB och fann med stöd av första punkten i den bestämmelsen, skäl att ändra sitt beslut på grund av ett skrivfel. Det slutliga resultatet av Försäkringskassans prövning den 19 augusti 2025 blev därmed att AA bedömdes sakna rätt till sjukpenning för perioden 31 januari–16 april 2025.

Som angetts ovan framgår av 113 kap. 5 § SFB att ett beslut inte får ändras till den försäkrades nackdel med stöd av 3 § samma kapitel, när det gäller en förmån som har förfallit till betalning, och inte heller i annat fall om det finns synnerliga skäl mot det. Försäkringskassan har i efterhand noterat att ändringen i samband med omprövningen den 19 augusti 2025 var en sådan otillåten ändring. Att Försäkringskassan, vid sitt försök att läka några av de övriga bristerna i ett undermåligt handlagt ärende, förbisåg en så grundläggande regel i socialförsäkringsbalken är synnerligen bekymmersamt.

## Avslutande synpunkter och kritik

Handläggningen av AA:s ärende har kantats av ett omfattande antal förvaltningsrättsliga brister t.ex. i fråga om service, utredningsskyldighet samt motivering och ändring av beslut. Särskilt påtaglig är den brist på noggrannhet som präglat hanteringen och som fått stora konsekvenser. Jag ser mycket allvarligt på den bristfälliga handläggningen och förutsätter att myndigheten vidtar behövliga åtgärder för att tillse att något liknande inte inträffar igen. Sammantaget förtjänar Försäkringskassan allvarlig kritik för de fel och brister som framkommit.

Det som i övrigt har framkommit i ärendet ger inte anledning till något uttalande från min sida.

Ärendet avslutas.

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

Seniora rättssakkunniga Isabella Bjurling Willis har föredragit ärendet och byråchefen Anneli Svensson har deltagit i beredningen.