

Kritik mot en försäkringskassa för fel som uppstått med anledning av att en akt i ett arbetsskadeärende inte kunnat återfinnas och heller inte efterforskats

I en anmälan mot Stockholms läns allmänna försäkringskassa klagade AA, som ombud för BB, på försäkringskassans handläggning av hennes arbetsskadeärende. Han anförde bl.a. följande. Han skrev till försäkringskassan i februari 1997 och påminde kassan om ett yrkande om livränta för förlorad arbetsförtjänst. Han påminde ånyo försäkringskassan om ärendet i juni 1997, i december 1997 och i januari 1998 utan att få något besked. I slutet av januari 1998 fick han svar från försäkringskassan att ärendet var under utredning och att kommunikering skulle ske de närmaste månaderna. Eftersom han inget hörde påminde han försäkringskassan på nytt i april och i maj 1998.

I ett inhämtat yttrande över anmälan anförde försäkringskassan genom direktören CC bl.a. följande.

Yttrande

Enligt 4 § förvaltningslagen skall frågor av enskilda besvaras så snart som möjligt. Försäkringskassan är skyldig att lämna någon form av svar. Svaret får inte heller dröja längre än nödvändigt.

Enligt 7 § förvaltningslagen skall varje ärende där någon enskild är part handläggas så enkelt, snabbt och billigt som möjligt utan att säkerheten eftersätts.

Enligt lokalkontorets redogörelse har handläggaren lagt ombudet AA:s skrivelser åt sidan då hon inte kunde hitta arbetsskadeakten. Handläggaren säger vidare att hon inte visste att akten var hos länsrätten. Akten skall dock enligt handlingarna [ha] återkommit till försäkringskassan den 15 maj 1998. Någon åtgärd för att besvara skrivelserna eller hitta akten har inte vidtagits förrän i oktober 1998. Lokalkontoret har emellertid inte funnit akten.

Det föreligger allvarliga brister i försäkringskassans handläggning av BB:s arbetsskadeärenden. ---

AA tog del av remissvaret.

I sitt beslut den 4 november 1999 anförde JO Pennlöv i bedömningsdelen följande.

Av försäkringskassans remissvar framgår att det förevarit flera allvarliga fel i kassans handläggning av BB:s arbetsskadeärende. Försäkringskassan har underlåtit att fatta beslut med anledning av BB:s begäran om livränta för förlorad arbetsförtjänst. Försäkringskassan har också underlåtit att besvara ett flertal förfrågningar om ärendet från hennes ombud AA. Enligt försäkringskassan finns det flera orsaker till detta, såsom att kassan inte kunnat hitta arbetsskadeakten och tidsbrist hos handläggaren. Jag finner det utomordentligt anmärkningsvärt att handläggaren bara lagt AA:s förfrågningar åt sidan utan att uppenbarligen ens göra allvarliga försök att leta efter akten. Om inte annat borde AA:s många påminnelser ha fått försäkringskassan att reagera så att kassan, om akten inte kunde återfinnas, kunde ha börjat rekonstruera den.

Försäkringskassan har inte heller verkställt länsrättens dom på grund av att handläggaren inte visste att domen och akten återkommit från länsrätten. Även detta är ytterst anmärkningsvärt. Sammantaget tyder kassans förklaringar på att det föreligger stora brister i försäkringskassans bevakningsrutiner. Försäkringskassan förtjänar således mycket allvarlig kritik för sin handläggning av ärendet.