

## En försäkringskassa har gjort en rad fel vid handläggningen av ett sjukbidragsärende

---

I en anmälan till JO klagade AA på att Stockholms läns allmänna försäkringskassa i februari 1998 hade lämnat felaktig information till honom om tidpunkten för när hans tidsbegränsade sjukbidrag skulle löpa ut samt att kassan i september 1998 hade dragit för mycket preliminärskatt eller beslutat om för låg retroaktiv pension.

I ett från försäkringskassan inhämtat yttrande anförde direktören BB bl.a. följande.

### Bakgrund

Försäkringskassan i Jönköping har beviljat AA sjukbidrag sammanhängande från juli 1992 till juni 1997.

Från och med 1997 tillhör AA kontorsområdet Norsborg och lokalkontoret Norsborg. Vid besök på lokalkontoret i Norsborg den 23 januari 1997 lämnade AA in en ny ansökan om sjukbidrag. Den 16 juni 1997 förlängde försäkringskassan AA:s sjukbidrag provisoriskt till och med september 1997. Därefter förlängdes sjukbidraget ytterligare en gång, till och med november 1997, genom provisoriskt beslut den 23 september 1997. Vid dessa provisoriska beslut har läkarutlåtande inte krävts in.

Försäkringskassan fattade beslut om helt sjukbidrag för perioden juli 1997 till maj 1998 i beslut i socialförsäkringsnämnden den 9 december 1998 [torde vara 1997, JO:s anm.]. Som underlag fanns då läkarutlåtande från distriktsläkare CC, daterat den 26 februari 1997. Detta utlåtande har försäkringskassan själv införskaffat utan AA:s medverkan. Handläggaren lämnade över ärendet till föredragande tjänsteman den 31 oktober 1997. PM från föredragningen finns i utredningsakten, däremot ingen kopia av beslutsmeddelandet.

AA meddelades försäkringskassans sjukbidragsbeslut den 12 december 1997. Meddelande har skickats ut av föredragande tjänsteman och i detta fall utan återkoppling till utredande handläggare.

I samband med omorganisation inom lokalkontorsområdet under 1997 lades samtliga utredningsärenden i sjukbidragsärenden ut på lokalkontoret i Tumba. Uträkning och utbetalning görs dock ifrån lokalkontoret i Norsborg. Således skickades AA:s sjukbidragsakt över till en ny handläggare.

Enligt uppgift från den nya handläggaren vid kontoret i Tumba kontaktades hon av AA:s läkare någon gång under våren 1998. AA var vid tillfället på besök hos sin läkare och önskade själv få uppgift om hur länge han beviljats sjukbidrag och om han behövde inkomma med nytt läkarutlåtande. Handläggaren lämnade då uppgiften att AA beviljats sjukbidrag till och med december 1998. Denna uppgift var dock tyvärr felaktig. Uppgiften härrörde ur den kopia av PM som hade föredragits för socialförsäkringsnämnden. Försäkringskassans förslag till beslut hade varit sjukbid-

rag till och med december 1998. Vad som sedan inträffade var att socialförsäkringsnämnden beslutade att AA var berättigad till sjukbidrag till och med maj 1998. PM i original med de riktiga uppgifterna fanns längre bak i akten. Tyvärr hade kopian av försäkringskassans förslag inte rensats ut. Någon kopia av beslutsmeddelandet till AA fanns inte i utredningsakten, som nämnts ovan, utan var insorterad i den ekonomiska akten som rör uträkningsbeslutet och denna akt förvaras på kontoret i Tumba. Handläggaren kunde därför inte heller via beslutsmeddelandet bli uppmärksamrad om socialförsäkringsnämndens beslut.

AA:s utbetalning av sjukbidrag upphörde automatiskt i juni 1998 eftersom någon ansökan om förlängt sjukbidrag inte kommit in till försäkringskassan. Enligt gällande rutiner brukar lokalkontoret skicka en påminnelse till samtliga som uppbär sjukbidrag sex månader innan ersättningen löper ut.

Detta är en ren serviceåtgärd som försäkringskassan åtar sig för att någon som är ersättningsberättigad inte ska bli utan ersättning av ren glömska. Vid lokalkontorets kontroll av den s.k. bevakningslistan fanns inte AA med.

Detta kan bero på att det endast var fyra månader kvar av ersättningsperioden när AA fick besked om sjukbidraget. Tyvärr finns inget dokumenterat om varför någon bevakning inte lades in.

Eftersom rätten till pension upphörde i maj 1998 stoppades även utbetalningen av AA:s bostadstillägg för pension. Detta sker automatiskt utan att något meddelande går ut till pensionstagaren. Samma sak gällde även AA:s handikappersättning.

AA var enligt egen uppgift till försäkringskassan bortrest mellan maj och juli 1998. När han i slutet av juli kommer hem till Sverige upptäckte han att han inte fått någon pension sedan juni 1998, han kontaktade då försäkringskassan och undrade var hans ersättning var. Försäkringskassan konstaterade då att sjukbidraget löpt ut och att någon förlängning inte gjorts. Det finns tyvärr inte någon anteckning om detta samtal från AA.

En kort tid efter AA:s kontakt med försäkringskassan, den 10 augusti 1998, skrev handläggaren ett brev till AA och bad honom att inkomma med ansökan samt läkarutlåtande i det fall han önskade fortsatt sjukbidrag. Av journalanteckningar i ärendet framgår att försäkringskassan och AA sedan hade tät kontakt under augusti och september. Försäkringskassan hjälpte bland annat AA att fylla i ansökan samt genom tolkservice vid flera tillfällen förklara för AA hur handläggningen skulle komma att gå till. Försäkringskassan meddelade AA den 4 september 1998 att hans sjukbidrag förlängts provisoriskt till och med mars 1999. Därefter lämnades ärendet över till lokalkontoret i Norsborg för uträkning.

Försäkringskassans uträkningsbeslut skickades till AA den 14 september 1998. Beslutet avsåg perioden juni 1998 till och med september 1998 vilket framgår av meddelandet. Den retroaktiva pensionen uppgick till 23 960 kronor. Detta belopp blir en månatlig ersättning på 5 990 kronor (folkpension 2 676 kronor, pensions-tillskott 1 691 kronor, ATP 1 623 kronor). Av meddelandet framgår pensionsbelopp med avdrag för preliminärskatt och utbetalning till Botkyrka kommun. I meddelandet framgår även de bestämmelser som gäller för utbetalning till kommunen. Däremot framgår inte vilka typer av ersättningar som betalats ut. Försäkringskassan missade vid utbetalningen AA bostadstillägg från och med juni 1998 till och med september 1998 samt handikappersättning för juni till och med augusti, däremot betalades ersättningen ut för september månad.

Den 14 augusti 1998 hade socialbidragsenheten vid Botkyrka kommun inkommit med framställning om utbetalning av ersättning för utgivet socialbidrag med ett sammanlagt belopp av 15.349 kronor. När försäkringskassan räknat ut AA:s retroaktiva utbetalning och gjort avdrag för preliminär skatt kvarstod 11.261 kronor som utbetalades till Botkyrka kommun. Således fick AA inte någon del av den utbetalade retroaktiva pensionen för tiden juni till september 1998.

Av kassans journalanteckningar framgår att AA besökte kontoret i Norsborg den 16 september 1998 och undrar varför han inte fått några pengar utbetalade. Handläggaren förklarade då att utbetalning skett till kommunen eftersom de hade sört för

hans försörjning under tiden som försäkringskassan utrett hans rätt till fortsatt sjukbidrag. Vid sitt besök på kommunen hade AA undertecknat en fullmakt som medgav Botkyrka kommuns socialbidragsenhet att kräva ersättning från försäkringskassan när den retroaktiva pensionen beviljades.

Den 17 september 1998 återkommer AA till lokalkontoret via texttelefon.

Han undrar hur han skall kunna betala sina räkningar eftersom han inte fått någon ersättning från försäkringskassan. Han kunde inte heller få någon ersättning från de sociala myndigheterna uppgav han.

Den 21 september ringer AA till enhetschefen och vid detta samtal framkommer att försäkringskassan glömt att betala ut AA:s bostadstillägg samt att avdrag för preliminärskatt gjorts med ett felaktigt belopp. I stället för att räkna ut den faktiska skatt som AA skulle betala hade försäkringskassan gjort procentavdrag utan hänsyn till det särskilda grundavdraget. Denna uträkning resulterade i ett alldeles för högt skatteavdrag, 3 174 kronor i stället för 783 kronor per månad.

Den felaktiga utbetalningen korrigerades och utbetalades dagen efter, den 22 september 1998, genom direktutbetalning. Däremot upptäcktes inte att handikappersättningen utgått med felaktigt belopp.

### Yttrande

Problemen i detta ärende uppkom i samband med att försäkringskassan muntligen felaktigt informerat AA om hur lång period han beviljats sjukbidrag. I och med detta vilseleddes AA att tro att hans sjukbidrag gällde under hela 1998. Denna information i kombination med hur handläggningen av AA:s ärende tidigare gått till kan ha bidragit till att han inte insett att han behövde förlänga sin sjukbidragsansökan. Under större del av den tid som AA uppburit sjukbidrag har försäkringskassan administrerat att hans sjukbidrag förlängts genom provisoriska förlängningar utan AA:s medverkan. Den felaktiga information som AA fick och de övriga omständigheterna i ärendet fråntar dock inte det faktum att AA i december 1997 faktiskt fått ett skriftligt beslut där det klart framgår att han beviljats sjukbidrag till och med maj 1998. Ett visst ansvar får därför anses åvila AA att inkomma med ansökan om förlängt sjukbidrag.

De uppgifter som anförts att tidigare läkarutlåtande även täckte den tid som ansökan i augusti avsåg är en felaktig uppfattning från AA:s läkare utifrån uppgifterna hon fått vid försäkringskassans muntliga information. När AA på nytt ansökte om förlängning av sjukbidraget infordrades nytt läkarutlåtande från distriktsläkaren.

När försäkringskassan uppmärksammar att AA:s sjukbidrag löpt ut och att han även fortsättningsvis önskar uppbara sjukbidrag vidtar försäkringskassan åtgärder med den skyndsamhet som kan förväntas. Tyvärr blir det ett misstag vid beräkning av preliminärskatt. Försäkringskassan kan endast konstatera att skatten drogs med ett felaktigt belopp. Detta skall naturligtvis inte hända och försäkringskassan beklagar det inträffade som inte kan härledas till något annat än den mänskliga faktorn. Handläggaren som gjorde uträkningen är erfaren och kan inte själv ge någon annan förklaring än att hon av misstag gjorde fel.

Försäkringskassan beklagar även att handläggaren i samband med utbetalningen av sjukbidraget inte uppmärksammade att även betala ut bostadstillägget samt handikappersättningen. Bostadstillägget är ett pensionstillägg som är beroende av rätten till sjukbidrag och av denna anledning upphör rätten till bostadstillägg samtidigt som pensionsrätten upphör. Det ankommer på pensionstagaren att ansöka om bostadstillägg i samband med beviljandet av pension. Bostadstillägg utgår sedan löpande från det att ansökan beviljats. Några nya beslut i samband med förlängning av sjukbidraget skickas inte ut.

Även handikappersättningen är en tilläggsersättning i de fall pension utgår och löper utan tidsbegränsning men skall omprövas om sjukbidraget upphör.

När försäkringskassan upptäckt de fel som uppstått i samband med utbetalningen åtgärdades detta så att AA fick utbetalningen av bostadstillägget samt en månads handikappersättning dagen efter, åtta dagar efter utbetalningen av den retroaktiva

ersättningen. Försäkringskassan har handlat med önskvärd skyndsamhet för att om möjligt minska de besvär som uppstått genom den felaktiga handläggningen. Det är däremot mycket beklagligt att ärendet inte gick igenom ordentligt så att även handikappersättning betalades ut med korrekt belopp.

Försäkringskassan beklagar att AA anser att försäkringskassan felaktigt betalat ut ersättning till Botkyrka kommun. Efter utredning framkommer att avdraget stämmer överens med de av de sociala myndigheternas yrkande och försäkringskassan kan inte finna att beloppen som sådana är felaktiga. I vanliga fall brukar lokalkontoret kommunicera den försäkrade om beloppet som kommer att dras av pensionen innan de betalar till kommunen. I detta fall har det inte gjorts. Enligt uppgift från handläggaren beror det på att AA undertecknat en fullmakt hos socialtjänsten endast några veckor före det att beslutet skulle skickas från försäkringskassan. Försäkringskassan antog därför att AA var väl medveten om att utbetalning till kommunen skulle ske. Försäkringskassan beklagar att gällande rutiner inte följts.

Vad gäller AA:s handikappersättning för tiden juni 1998 till och med augusti 1998 upptäcktes först i samband med utredningen av handläggningen att utbetalningen inte gjorts. Handläggaren har nu gjort en utbetalning med 3 276 kronor den 15 januari 1998 och ersättningen kommer till AA inom fem dagar.

Avslutningsvis kan försäkringskassan konstatera att det har förekommit flera mycket beklagliga misstag i detta ärende. Det vore naturligtvis önskvärt att AA:s ärende hade gått igenom mer noggrant i samband med AA:s första besök den 16 september 1998 så att alla felaktigheter kunnat rättas till omedelbart. Varför detta inte gjordes saknar förklaring. Det förekommer även bristande journalanteckningar i ärendet varför delar av utredningen fått göras genom muntlig återgivning från inblandade handläggare. Det finns ingen anledning att betvivla dessa handläggares uppgifter men uppgifterna borde enligt gällande rutiner ha framgått av journalanteckningar i ärendet. Kontoret har nu uppmärksamats på bristerna i handläggningen. Diskussioner har även förts om betydelsen av väl fungerande rutiner när administrationen av försäkringsärendena har lagts upp på olika handläggare och olika kontor. De fel som uppstått i detta ärende kan dels tillskrivas den mänskliga faktorn men även de organisatoriska förändringar som skett.

Kommunikationen mellan de inblandade handläggarna har till viss del brustit, i vart fall på så sätt att den utredande aktens innehåll inte varit komplett med de kopior som, enligt gällande rutiner, skall finnas med. Det är av yttersta vikt att organisatoriska förändringar och val av organisation som försäkringskassan gör inte skall påverka säkerheten i handläggningen. Det som inträffat i detta ärende får ses som ett beklagligt misstag där den mänskliga faktorn haft avgörande betydelse. Försäkringskassan beklagar de besvär som AA fått till följd av den delvis mycket bristfälliga handläggningen.

AA fick tillfälle att yttra sig över remissvaret.

I sitt beslut den 17 september 1999 anförde JO Pennlöv följande. Utredningen i ärendet har visat att försäkringskassans handläggning av AA:s ärende har skötts på ett synnerligen undermåligt sätt och präglats av ett flertal allvarliga brister. Försäkringskassan har inte följt förvaltningslagens (1986:223) regler om kommunikering rörande socialnämndens framställning om utbetalning av ersättning för utgivet socialbidrag. Försäkringskassan har vidare gjort ett för stort preliminärskatteavdrag samt underlåtit att i rätt tid betala ut bostadstillägg vid ett tillfälle och handikappersättning vid två tillfällen. Det förekommer även bristande journalföring i ärendet. Kassan har också lämnat felaktig information till AA om hur lång tid han beviljats sjukbidrag. Försäkringskassan är enligt remissvaret väl medveten om den bristfälliga handläggningen och har anförut att det som inträffat i ärendet får ses som ett beklagligt misstag där den mänskliga faktorn haft avgörande betydelse. Försäkringskassan har även beklagat de besvär som AA fått till följd av den delvis

mycket bristfälliga handläggningen. Jag ser mycket allvarligt på det inträffade och vill särskilt betona vikten av noggrannhet vid försäkringskassans handläggning.