

Justitieombudsmannen
Jan Pennlöv**Kritik mot en försäkringskassa för långsam handläggning av ett ärende om arbetsskadelivränta. Även fråga om underlåtenhet att svara på brevförfrågningar**

I en anmälan klagade AA på försäkringskassans handläggning av ett ärende om arbetsskadelivränta rörande BB. AA anförde att det gått över två år sedan kassan fattade ett beslut rörande BB:s arbetsskadeersättning utan att kassan kunnat prestera något förslag till beslut i livräntefrågan.

Av de handlingar AA bifogat framgick i huvudsak följande. Länsrätten meddelade den 28 augusti 1997 en dom vari BB tillerkändes rätt till arbetsskadeersättning för tid efter den 27 september 1991. Med anledning av länsrättens dom fattade försäkringskassan i november 1997 ett beslut vari BB tillerkändes arbetsskadeersättning för en viss tidsperiod. Den 17 juni 1998 skrev AA till försäkringskassan och uppgav att BB underrättat honom om att kassan hade för avsikt att pröva livräntefrågan samt att AA såsom ombud nu avvaktade kassans kommunikering i ärendet. I oktober 1998 skrev AA återigen till kassan och bad om besked när kassan räknade med att kommunicera i ärendet. I ett brev den 8 januari 1999 återkom AA med sin förfrågan och begärde samtidigt att få kopia av försäkringskassans journalanteckningar i ärendet. Han återkom därefter med sin begäran den 15 mars och den 24 juni 1999. Den 9 juli 1999 skrev försäkringskassan ett brev till honom och upplyste honom om att anledningen till att han inte hade erhållit några journalanteckningar var att dessa hade kommit bort. Vidare uppgav försäkringskassan att kassan ännu inte fått in något livränteunderlag från BB:s arbetsgivare, vilket var anledningen till att livräntan ännu inte prövats.

Anmälan remitterades till försäkringskassan för yttrande. Kassan anförde i remissvaret genom direktören CC följande.

Inledningsvis konstaterar försäkringskassan att upprättade journalanteckningar avseende handläggningen i ärendet synes ha förkommit. Det går därför inte att i detalj redovisa vad som förevarit i ärendet, utan ledning får sökas av övriga handlingar i ärendet.

Försäkringskassans handläggning av ärendet

Den 24 februari 1995 beslutade försäkringskassan att godkänna BB:s allergiska och astmatiska besvär som arbetsskada och bedömde att orsakssamband förelåg t.o.m. den 27 september 1991.

I dom den 29 augusti 1997 förklarade länsrätten att BB var berättigad till ersättning enligt LAF även för tid efter den 27 september 1991.

Den 6 november 1997 skrev AA till BB och bad honom att själv till försäkringskassan överlämna de uppställningar han gjort över de inkomstförluster han gjort på grund av arbetsskadan.

Försäkringskassan efterkom länsrättens dom genom att den 17 november 1997 i socialförsäkringsnämnden pröva tiden för orsakssamband och fann att BB var berättigad till livränta för tiden 24 maj–30 juni 1993.

Den 21 november 1997 skickades försäkringskassans beslut till BB.

Under tiden november 1997–mars 1998 gav BB in ett stort antal handlingar med beräkningar av sin inkomstförlust.

Den 9 juni 1998 kom BB in med en beräkning daterad den 28 april 1998 från sin arbetsgivare avseende inkomstbortfall för åren 1991–1997 varvid ett genomsnitt om 1000 kr/mån uppgavs. BB kom samtidigt in med synpunkter och invändningar på beräkningen.

Av en skrivelse från BB som kom in till försäkringskassan den 2 september 1998 framgår att handläggaren vid telefonsamtal den 28 augusti 1998 sagt att inkomstuppgifter ännu inte kommit från arbetsgivaren. Vidare framgår att ett missförstånd mellan BB och arbetsgivaren angående vem som skulle skicka in uppgifterna synes ha uppstått.

Under tiden september 1998–februari 1999 kom BB in med omfattande beräkningsunderlag, läkarintyg m.m.

Den 8 januari 1999 skrev AA till försäkringskassan och bad att få kopior av kassans journalanteckningar i ärendet.

Den 5 mars 1999 skrev försäkringskassan till BB:s arbetsgivare och upplyste om att uppgifterna i skrivelsen daterad den 28 april 1998 inte räckte för att fastställa ett livränteunderlag och begärde en precisering av BB:s bruttolön vid varje tillfälle, dvs år för år fr.o.m. 1991, vilken bruttolön han skulle ha haft om han inte blev omplacerad respektive vilken hans faktiska bruttolön var. I skrivelsen angavs även att kassan vore tacksam för svar så snabbt som möjligt då ärendet dragit ut på tiden.

Den 15 mars 1999 påminde AA försäkringskassan om sin begäran att få kopior av journalanteckningarna.

Den 17 juni 1999 kom BB in med en sammanställning över sina bruttolöner enligt taxeringarna för åren 1990–1999. Sammanställningen uppgavs vara upprättad i samråd med arbetsgivaren, men denne hade dock inte undertecknat handlingen.

Den 24 juni 1999 påminde AA återigen försäkringskassan om journalanteckningarna.

Den 9 juli 1999 skrev försäkringskassan till AA och upplyste om att journalanteckningarna i ärendet kommit bort, men att handläggaren nog ändå kunde lämna svar angående handläggningen om så önskades. I skrivelsen angavs också att problemet för närvarande var att försäkringskassan inte får in något livränteunderlag från arbetsgivaren och att denne tillskrivits utan resultat.

Under tiden oktober–december 1999 kom BB in med ytterligare handlingar med beräkningar av sin inkomstförlust.

Yttrande

Handläggningstiden

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

Försäkringskassan har i sin verksamhetsplan som målsättning att arbetsskadeärenden skall handläggas och avslutas inom 180 dagar. Härmed avses den totala handläggningstiden dvs. redan från det att ett yrkande eller en anmälan kommer in. (För 1999 var andelen avslutade ärenden inom målsatt tid dock bara 47 procent.) I förevarande fall har ärendet dragit ut på tiden efter det att frågan om rätten till livränta avgjorts och *endast beräkningen av inkomstförlust återstod*.

Det finns ingen lagstadgad skyldighet för försäkringskassan att agera på visst sätt när det gäller fastställande av livränteunderlag dvs. hur inkomstuppgifter skall erhållas inför beräkningen av inkomstförlust. Enligt 8 kap. 7 § lagen om arbetsskadeförsäkring är arbetsgivaren skyldig att lämna vissa uppgifter till försäkringskassan i arbetsskadeärenden (efter begäran därom). I arbetsskadeärenden handläggs normalt sett delfrågan om fastställande av livränteunderlaget hos försäkringskassan på så sätt att det är försäkringskassan som initierar kontakten med den försäkrades arbetsgivare för att infordra nödvändiga inkomstuppgifter. Om svar inte kommit in efter cirka 14 dagar sänds en påminnelse. Om svar ändå inte erhålls tar försäkringskassan kontakt med arbetsgivaren eller ber den försäkrade hjälpa till.

I BB:s ärende fattades beslut om livränta i november 1997. Under de följande 15 månaderna kom en ansevärd mängd handlingar med inkomstuppgifter in från BB liksom även ett otillräckligt beräkningsunderlag från arbetsgivaren daterat den 28 april 1998. Det omfattande materialet kan förvisso i sig ha bidragit till att ärendet dragit ut på tiden. Först den 5 mars 1999 skrev emellertid försäkringskassan till arbetsgivaren med begäran om inkomstuppgifter. Eftersom någon ledning inte står att hämta i journalanteckningarna – på grund av att de förkommit – är det möjligt att en begäran har skickats långt tidigare och resulterat i det beräkningsunderlag som småningom kom in. Någon kopia av en sådan begäran finns inte i akten, men av BB:s skrivelser framgår att missförstånd tycks ha uppstått mellan honom och arbetsgivaren angående vem som skulle lämna inkomstuppgifterna till försäkringskassan; en omständighet som tyder på att försäkringskassan kan ha initierat upprättandet av beräkningen daterad den 28 april 1998. Om så var fallet borde försäkringskassan givetvis på ett långt tidigare stadium i handläggningen än den 5 mars 1999 tillskrivit arbetsgivaren och påmint om hans lagstadgade skyldighet att lämna uppgifter.

Behovet av insatser avseende handläggningen av arbetsskador på det aktuella lokalkontoret uppmärksammades redan 1997. Åtgärder sattes in och uppföljningar av de då pågående ärendena gjordes under 1998. Dessvärre kom BB:s ärende av oförklarliga skäl inte att omfattas av uppföljningarna. Om ärendet hade ingått i uppföljningarna hade det åtgärdats långt tidigare. Anledningen till dröjsmålet står således endast att finna i den mänskliga faktorn.

Svar på skrivelser

Enligt 4 § förvaltningslagen skall frågor av enskilda besvaras så snart som möjligt.

AA har inte förrän efter två påminnelser om sin begäran att få kopior av journalanteckningarna i ärendet fått svar från försäkringskassan. Likaså har BB i ett flertal av de skrivelser som han skickat till försäkringskassan haft frågeställningar m.m. som borde besvarats. Så har emellertid inte skett alternativt skett först efter lång tid. Försäkringskassan anser sig inte ha följt förvaltningslagens bestämmelser härvidlag.

Journalanteckningar

Enligt 15 § förvaltningslagen skall uppgifter som en myndighet får på annat sätt än genom en handling och som kan ha betydelse för utgången i ärendet antecknas av myndigheten.

Såsom tidigare nämnts står journalanteckningarna i ärendet inte att finna. Försäkringskassan är väl medveten om sin skyldighet att föra sådana anteckningar. Det som hänt är en icke acceptabel företeelse som dessutom kan påverka den fortsatta handläggningen.

Sammanfattande synpunkter

Sammanfattningsvis ser försäkringskassan allvarligt på det inträffade. I tiden efter nämnda uppföljningar har omfördelning av vissa arbetsuppgifter skett på det aktuella kontoret och därigenom har risken för att ett liknande misstag skall inträffa igen minimerats.

AA har beretts tillfälle att yttra sig över remissvaret men har inte hörts av.

I sitt den 27 september 2000 meddelade beslut anförde *JO Pennlöv* i bedömningsdelen följande.

Försäkringskassan fattade beslut gällande BB:s rätt till livränta i november 1997. Därefter återstod endast att beräkna livränteunderlaget. Två år efter kassans beslut var beräkningen fortfarande inte klar. Av försäkringskassans remissvar framgår att anledningen till den utdragna handläggningen verkar vara att BB själv gett in ett omfattande material rörande sina inkomster till försäkringskassan och att kassan dessemellan inte på något aktivt sätt tycks ha drivit ärendet framåt. I juni 1998 gav BB in en av arbetsgivaren gjord beräkning av sina inkomster. Först nio månader senare, i mars 1999, skrev försäkringskassan till BB:s arbetsgivare och uppgav att kassan behövde kompletterande uppgifter i ärendet.

Försäkringskassan har vidare underlåtit att besvara flera förfrågningar om ärendet från BB:s ombud AA. Även när AA i samband därmed begärde kopia av journalanteckningar underlät försäkringskassan att besvara hans begäran. Först efter två påminnelser fick han svar på sin begäran. Orsaken till dröjsmålet var att journalanteckningarna var försvunna. Jag anser att det är mycket anmärkningsvärt att försäkringskassan bara lade AA:s förfrågningar åt sidan utan att besvara dem. Försäkringskassan borde i stället så fort som möjligt ha upplyst AA om att kassan inte kunde tillmötesgå hans begäran om att få kopior av journalanteckningarna eftersom dessa var försvunna. – Jag finner det självfallet också anmärkningsvärt att journalanteckningarna i ärendet försvunnit.

Sammantaget instämmer jag i försäkringskassans bedömning av det inträffade. Kassan förtjänar således allvarlig kritik för bristerna i handläggningen av ärendet.