

Ett ärende mot Riksförsäkringsverket och en försäkringskassa om ett felaktigt informationsbrev

Med anledning av en anmälan mot Kronobergs läns allmänna försäkringskassa meddelade *JO Lundin* den 23 maj 2003 ett beslut med följande innehåll.

Anmälan

AA har klagat på innehållet i en skrivelse daterad den 24 oktober 2002 som han – i egenskap av ombud för BB, född 1954 – har fått från försäkringskassan i ett arbetsskadeärende. Till anmälan har han fogat en kopia av skrivelsen.

Försäkringskassans skrivelse är ställd till ombudet AA och sänd för kännedom till BB. Av skrivelsen framgår bl.a. att kassan den 24 september 2002 har tagit emot BB:s anmälan om arbetsskada och att denna kommer att skannas. Enligt skrivelsen kommer ett informationsbrev med felaktig information automatiskt att sändas till BB, och försäkringskassan har inte möjlighet att göra ändringar i eller att stoppa brevet.

Utredning

Anmälan har remitterats till försäkringskassan och Riksförsäkringsverket (RFV) som har anmodats att yttra sig över vad som har anförts i anmälan.

I ett remissvar den 12 december 2002 har försäkringskassan, företrädd av direktören CC, anfört följande.

Ärendets handläggning

Den 28 augusti 2002 inkom till försäkringskassan ett fax från AA där han anhöll om att försäkringskassan skyndsamt skulle handlägga arbetsskadeärendet avseende BB. Den 3 september 2002 inkom ett nytt fax där AA yrkar på livränta och omgående prövning av arbetsskadan. Den 24 september 2002 inkom anmälan om arbetsskada från BB:s arbetsgivare. Med anledning av det ärendehanteringssystem som införts på försäkringskassorna sändes anmälan om arbetsskada till Dokumenthuset för skanning.

Skanningen medför att ett informationsbrev automatiskt sänds till den anmälan avser. Försäkringskassan hade vid den aktuella tidpunkten ingen möjlighet att stoppa utskicket av detta brev eller att förändra dess innehåll.

Eftersom försäkringskassan redan hade mottagit ett yrkande om ersättning och påbörjat handläggningen av ärendet sändes den 24 oktober 2002 ett brev till AA där rutinen beskrevs och där försäkringskassan beklagade de felaktigheter som med hänsyn till det aktuella ärendet fanns i brevet.

Försäkringskassan i Kronobergs län har under ärendets gång uppmärksammat RFV på det aktuella problemet.

I meddelande Im 2002:156 meddelar RFV att det nu har införts möjligheter att hindra att nämnda informationsbrev med automatik sänds ut.

Bedömning

Vid den tidpunkt då anmälan om arbetsskada registrerades för BB hade försäkringskassan ingen möjlighet att påverka det informationsbrev som automatiskt sändes ut. Jag menar att handläggaren genom sitt brev till AA den 24 oktober 2002 får anses ha vidtagit lämpliga åtgärder i det enskilda ärendet.

Enligt RFV:s meddelande Im 2002:156 har försäkringskassan nu möjlighet att hindra att det nämnda informationsbrevet skickas ut.

I ett remissvar den 29 november 2002 har RFV, företrätt av enhetschefen DD, anfört följande.

AA framför kritik över att försäkringskassan med automatik skickar informationsbrev med generell information till de försäkrade. Informationsbreven skickas automatiskt ut som bekräftelse på att en arbetsskadeanmälan från arbetsgivare har inkommit till försäkringskassan. Brevet skickas till den som anmälan gäller och ger bl.a. upplysning om att försäkringskassan ska kontaktas av den som har anspråk på ersättning. I det aktuella fallet hade den försäkrade genom sitt ombud AA redan anhållit om prövning av arbetsskadeersättning.

Bakgrund

När en arbetsskada inträffar ska arbetsgivaren i samråd med skyddsombudet göra en arbetsskadeanmälan och sända den till försäkringskassan. Förfarandet beskrivs i förordningen (1977:284) om arbetsskedeförsäkring och statligt personskadeskydd.

Anmälan om arbetsskada ska göras på en blankett som är fastställd i samråd mellan RFV och Arbetsmiljöverket (AV). I stort syftar anmälan till att ge uppgifter till AV:s informationssystem om arbetsskador (ISA). Uppgifterna har förts över till AV genom att försäkringskassan sänder en kopia av anmälan till AV som i sin tur manuellt matat in uppgifterna i ISA.

Försäkringskassorna registrerar att en arbetsskadeanmälan har kommit in. När en registrering görs sänds även ett informationsbrev automatiskt till den försäkrade som anmälan gäller. Brevet upplyser om att en anmälan har tagits emot och arkiverats på försäkringskassan, det ger kortfattad information om ersättning från arbetsskedeförsäkringen och det finns en upplysning om att den som gör anspråk på ersättning ska ta kontakt med försäkringskassan.

Det görs ca 150 000 anmälningar per år, och ca 20 000 anmälningar prövas för ersättning enligt arbetsskedeförsäkringen per år.

Eftersom uppgifterna från anmälda arbetsskador till stor del speglar arbetsmiljöförhållandena i Sverige är det viktigt för AV att arbetsgivarna skyndsamt skickar in anmälningar. AV har arbetat för att den manuellt tidskrävande handläggningen av arbetsskadeanmälningarna ska kunna ske elektroniskt.

AV och RFV har därför gemensamt tagit en ny hantering i drift som innebär att anmälningarna istället tolkas elektroniskt. Relevanta uppgifter från tolkningen sänds därefter till respektive myndighet. På samma sätt som tidigare sänds automatiskt ett informationsbrev till den försäkrade när en anmälan har registrerats.

I det ifrågasvarande ärendet uppger försäkringskassan att det den 29 augusti 2002 kom in ett telefax till försäkringskassan där AA begärde skyndsamt prövning av arbetsskadeärende. Eftersom en anmälan om arbetsskada från arbetsgivaren

saknades i ärendet begärde försäkringskassan en anmälan och densamma inkom från arbetsgivaren den 24 september. Anmälan registrerades och det automatiska informationsbrevet sändes till den försäkrade. Samtidigt skrev försäkringskassan ett brev till AA för att informera om att ett informationsbrev skulle komma att sändas till den försäkrade som anmälan gäller. I brevet beklagar försäkringskassan att informationsbrevet inte går att stoppa samt ber AA och den försäkrade att bortse från informationen om att kontakta försäkringskassan om de har ett ersättningsanspråk.

RFV:s bedömning

Informationsbrevet som försäkringskassan skickar ut är en bekräftelse på att en arbetsskadeanmälan har inkommit till försäkringskassan. Brevet sänds till den som anmälan gäller men informationen är inte personligt anpassad. Det är RFV:s uppfattning att det är viktigt att informera om att arbetsskadeanmälan inte är ett yrkande om ersättning från arbetsskadeförsäkringen eftersom rätt till ersättning i de flesta fall inträffar flera år efter en skada.

I undantagsfall görs anspråk på ersättning från arbetsskadeförsäkringen utan att det finns en arbetsskadeanmälan på försäkringskassan. I dessa fall kan informationen i brevet vara överflödig, och det är givetvis olämpligt att brevet skickas ut även i dessa fall.

I det aktuella fallet har försäkringskassan, i ett särskilt brev till AA, i någon mån förklarat hur hanteringen av arbetsskadeanmälningar går till. I brevet påpekas även att ett aktuellt yrkande om ersättning redan handläggs.

RFV avser att införa vissa manuella rutiner för ärenden där en automatisk bekräftelse på att en arbetsskadeanmälan har inkommit är obehövlig.

De av RFV sist i remissvaret nämnda rutinerna torde vara de som försäkringskassan nämnt i sitt yttrande över anmälan och som intagits i meddelandet Im 2002:156 av den 10 december 2002.

AA har kommenterat försäkringskassans och RFV:s remissvar. Han har härvid även påtalat att det informationsbrev som automatiskt gått ut från försäkringskassan inte har skickats till honom utan till BB trots att han hade fullmakt att företräda henne.

Bedömning

Försäkringskassan och RFV har i remissvaren redogjort för bakgrunden till att brevet med felaktig information har skickats ut. Det är naturligtvis mycket olämpligt att RFV har utformat ett system på ett sådant sätt att det inte går att stoppa t.ex. ett överflödigt eller direkt felaktigt informationsbrev. Av utredningen framgår dock att man nu har infört manuella rutiner för ärenden där det inte behövs någon automatisk bekräftelse på att en arbetsskadeanmälan har kommit in. Jag finner därför inte skäl att ytterligare kommentera det inträffade.

Vad som i övrigt förevarit i ärendet föranleder inte någon kommentar från min sida.

Med den kritik som ligger i det som jag har anfört avslutar jag ärendet.