

En anmälan mot Statens pensionsverk om utformningen av och innehållet i besked om pension

I en anmälan till JO klagade AA på innehållet i vissa meddelanden hon hade fått från Statens pensionsverk (SPV) och från Gävleborgs läns allmänna försäkringskassa. Hon var främst missnöjd med den information som fanns i meddelandena och med bristen på samordning. Hon lämnade följande exempel.

Den 16 januari 2003 fick hon ett meddelande från SPV enligt vilket hennes pension fr.o.m. januari 2003 skulle uppgå till 3 349 kr per månad, vilket var 290 kr lägre än under 2002. Den 14 februari fick hon ett nytt meddelande, i vilket angavs att pensionsbeloppet fr.o.m. februari 2003 skulle vara 3 059 kr per månad. I inget av meddelandena fanns någon förklaring till varför beloppen hade sänkts. När hon tog kontakt med verket per telefon fick hon inte heller något besked i frågan.

Den 1 december 2002 fick hon ett beslut från Gävleborgs läns allmänna försäkringskassa. Där angavs att hennes ATP fr.o.m. maj 2002 skulle höjas med 284 kr per månad. Den 18 december 2002 fick hon ett meddelande från SPV med följande lydelse: ”Du har fått ATP retroaktivt omräknat pga detta har även kompletteringspensionen räknats om. Summa att utbetala = 0.” Inte heller i detta meddelande fanns någon förklaring. När hon frågade per telefon fick hon endast veta att omräkningen berodde på samordningsregler.

Anmälan remitterades till SPV, som anmodades att yttra sig över vad AA hade framfört i den del hennes anmälan riktade sig mot verket.

I sitt svar anförde SPV – generaldirektören BB – följande.

Omräkningar av tjänstepensionen

AA uppstår kommunal bruttopension enligt PA-KL-avtalet, som utbetalas av SPV, samt allmän ålderspension, som fr.o.m. år 2003 utbetalas av försäkringskassan. Bruttopensionsförmån innebär att förmånstagaren erhåller en tjänstepension som är garanterad till en viss nivå, men som skall samordnas (minska) med förmånstagarens allmänna pension från försäkringskassan. Genom nämnda avtal garanteras pensionären en bruttopensionsnivå. Blir det förändringar i dennes allmänna pension kommer det att påverka tjänstepensionen i någon riktning för att bruttonivån skall kunna utbetalas. Detta innebär således att en höjning av den allmänna pensionen får till följd att nivån på tjänstepensionen minskar och vice versa.

AA:s tjänstepension beräknades för januari månad 2003 till 3 349 kr, dvs. decemberbeloppet uppräknat med prisbasbeloppet för 2003.

Beloppet räknades senare om på grund av att SPV erhöll uppgift från försäkringskassan om ändrad tilläggs pension; omräkningen resulterade i en sänkning med 229 kr per månad. AA fick vidkännas sänkning från februari månads utbetalning trots att ändringen egentligen skulle ha påverkat utbetalningen redan från januari månad. De 229 kr som utbetalats för mycket för januari månad föranledde inget återkrav med hänsyn till det låga beloppet och att det uppburits i god tro.

Tjänstepensionen för januari månad, som beräknades till 3 349 kr, är preliminär. Avtalet mellan Kommunförbundet och personalorganisationerna angående hur bruttopensionerna skall minskas med den nya allmänna pensionen blev klart först under december månad. SPV kunde med anledning av detta inte färdigställa anpassningarna för det nya avtalet i beräkningsprogrammet i tid till januari månads utbetalning utan beräknade januari månads belopp genom att räkna upp december månads belopp med prisbasbeloppet. Samtliga kommunala pensionärer och arbetsgivare har informerats om detta förhållande i brev. Brevet till pensionärerna, som AA erhållit, biläggs (*här utelämnat, JO:s anm.*).

Meddelanden som AA erhållit

På uppdrag av bl.a. Söderhamns kommun har SPV utfört pensionsadministrativa tjänster som t.ex. uträkning av tjänstepensioner. Kommunen har därefter beslutat om tjänstepensionen. Beslut om kommunal bruttopension har sänts ut från Söderhamns kommun där AA varit anställd t.o.m. den 30 april 2002. Vid kommunal bruttopension skall inräknas allmän pension vilket innebär att ändringar på allmän pension påverkar den kommunala pensionen. I beslutet lämnas upplysning om detta förhållande.

De meddelanden som nämns i AA:s anmälan är specifikationer som Nordea skickar ut till pensionärerna och som visar utbetalningen av pension för innevarande månad. Nordea är utbetalande bank för SPV:s utbetalningar. Specifikationer över utbetalningen skickas ut av Nordea i januari månad varje år samt vid varje förändring av utbetalningen. SPV lämnar inte förklaringar till pensionärerna vid varje förändring i förhållandet mellan tjänstepension och allmän pension.

Vid årsskiftet 2002/2003 trädde för pensionärerna många stora förändringar i kraft. Försäkringskassorna övertog utbetalningarna av allmän pension, vilken tidigare hade utbetalats av SPV för de pensionärer som hade tjänstepension från SPV. Skattereglerna ändrades och nya kollektivavtal för hur samordningen (minskningen) mellan tjänstepension och allmän pension skulle beräknas började gälla. Alla dessa ändringar medförde en telefon- och brevstorm som SPV aldrig tidigare upplevt. Trots förberedelser och förstärkningar i kundtjänsten kunde inte alla samtal tas om hand och besvaras, vilket

SPV beklagar.

AA kommenterade remissvaret. Hon anförde bl.a. att hon uppfattade att de handlingar som SPV angav var utbetalningsspecifikationer från Nordea kom från verket, eftersom de hade SPV:s brevhuvud och logotyp. Inte heller finns benämningen "Utbetalningsspecifikation" i dokumenten. – Hon bifogade kopior av dessa besked.

I sitt beslut den 30 november 2004 anförde *JO Lundin* följande i bedömningsdelen.

Det torde vara allmänt känt att de meddelanden som skickas till pensionärer från offentliga utbetalare som SPV och försäkringskassorna inte alltid och i alla delar uppfyller kraven på enkelhet och begriplighet. Detta gällde i synnerhet vid den omställning som SPV har redogjort för och som trädde i kraft vid årsskiftet

2002/2003. Jag fick också i början av 2003 ett flertal anmälningar i denna fråga. I det följande behandlar jag dock endast det som har kommit fram i ärendet om de meddelanden som har – eller ger intryck av att ha – skickats från SPV.

AA fick i januari och februari 2003 s.k. utbetalningsspecifikationer från den bank som på SPV:s uppdrag skickar verkets utbetalningar, nämligen Nordea. AA har skickat in dessa handlingar till JO. De har i stort följande utformning. I det övre vänstra hörnet finns beteckningen SPV och verkets adress. Längst ned på dokumentet finns också SPV:s adress samt uppgift om telefonnummer m.m. Dokumentet innehåller – förutom uppgifter om pensionsbelopp m.m. – visserligen viss information från Nordea, men det går inte att därav dra slutsatsen att det skulle vara någon annan än SPV som har utfärdat handlingen.

Mot bakgrund av handlingarnas utformning kan jag inte annat än instämma i åtminstone delar av den kritik som AA har riktat mot dessa underrättelser. Om verket har valt eller godkänt en sådan utformning måste det givetvis också ta ansvar för handlingens innehåll.

Den omfattande förändringen av sättet för pensionsutbetalningar från SPV och försäkringskassorna var av engångskaraktär. SPV hade i januari 2003 skickat ut ett brev med information till de berörda pensionärerna om hur deras tjänstepension (avtalspension) skulle hanteras fr.o.m. den 1 januari 2003. Viss information hade också skickats ut från försäkringskassan genom Riksförsäkringsverkets försorg. Sammantaget kan jag inte i detta ärende kritisera SPV för att det skulle ha undanhållit angelägen information till de berörda. Jag anser mig inte heller ha underlag för någon kritik mot innehållet i den information som verket lämnade.

Däremot kan det som kommit fram i ärendet ge verket anledning att se över vissa rutiner, t.ex. när det gäller hur verket deltar i utformningen av de utbetalningsspecifikationer som jag har behandlat ovan.

Med den kritik som ligger i det jag nu har sagt avslutas ärendet.