

Justitieombudsmannen
Nils-Olof Berggren**Anmälan mot Arbetslöshetskassan Alfa angående bristande tillgänglighet per e-post och telefon m.m.**

I en anmälan som kom in till JO den 12 oktober 2005 klagade AA på Arbetslöshetskassan Alfa (Alfa-kassan). I anmälan uppgav han bl.a. följande. Alfa-kassan har fattat ett informellt beslut att inte betala ut ersättning för tre perioder under åren 2004-2005. Något besked om ersättningen skall komma att betalas ut eller inte har han inte fått. Kassans e-post ligger nere och det är svårt att komma i kontakt med kassan per telefon. Han begärde även skadestånd.

Utredning

Alfa-kassan lämnade inledningsvis muntliga upplysningar.

Alfa-kassan anmodades därefter att göra en utredning och yttra sig över anmälan, särskilt i frågan om stängningen av kassans e-postadress.

Försäkringsledare BB gav in Alfa-kassans remissvar av vilket framgick bl.a. följande.

Inledningsvis vill Alfa-kassan klargöra att all e-post inte är stängd utan det är adressen post@alfakassan.se som är stängd. All övrig e-postverksamhet har varit igång och fungerar som tidigare.

Alfa-kassan har emellertid en särskild e-postadress (se ovan) för frågor i försäkringsärenden som är öppen för allmänheten. En stor andel av de frågor som tagits emot och besvarats har inte avsett kassans egna försäkrade utan kommit utifrån. Arbetet med e-posten har därför varit särskilt betungande och tagit en stor del av kassans resurser i anspråk. Kännetecknande för e-post är ju bland annat "gummibollseffekten", d.v.s. att varje svar ger upphov till ytterligare frågor. Och i många fall förde denna "dialog" inte kassans ersättningsärenden framåt utan bidrog istället till långa handläggningstider, detta då våra resurser användes till att besvara allmänhetens frågor istället för att handlägga försäkringsärenden.

Alfa-kassan stängde sin e-post inför midsommaren 2005 på grund av att antalet ersättningsärenden ökat starkt. Kassan ansåg att försäkringsärenden, d.v.s. att våra försäkrade får den ersättning de har rätt till, skulle prioriteras. Att stänga e-posten blev ett sätt att leda mer resurser till handläggningen, d.v.s. för att söka hålla handläggningstiden nere. Alfa-kassan är medveten om att stängningen av e-posten lett till en sämre tillgänglighet, särskilt för de personer som inte är ersättningsberättigade i Alfa-kassan. Alfa-kassan gjorde emellertid bedömningen att försäkringsärenden

skulle prioriteras då kassans primära uppgift är att utbetala arbetslöshetsersättning. De personer som använt sig av kassans e-postadress har fått ett svar som hänvisar dem till alternativa kontaktvägar [.]. Bland annat så har 20 000 personer tillgång till meddelandeservice via Internetkassan.

Stängningen av e-postadressen har annonserats på Alfa-kassans hemsida, www.alfakassan.se. Viss e-postfunktion har varit och är fortfarande tillgänglig. Via hemsidan kan man gå in och göra adressändringar samt beställa kassakort. All e-post som kommer in via annan adress än post@alfakassan.se besvaras, som tidigare nämnts, i vanlig ordning.

Arbetslöshetskassorna utgör inte myndigheter och är därför inte skyldiga att följa förvaltningslagens (1986:223) bestämmelser i sin ärendehandläggning. Förvaltningslagens handlägningsregler används dock som vägledning vid kassans beslut. Kommentarererna i "Regelbok för arbetslöshetskassor", en handbok upprättad av Inspektionen för arbetslöshetsförsäkringen, hänvisar till förvaltningslagen i sina kommentarer.

Upplysningsvis avser Alfa-kassan att åter öppna e-postadressen post@alfakassan.se den 1 februari 2006.

AA kommenterade remissvaret. Han uppgav bl.a. att han inte informerats om att hans e-brev inte kommit fram till kassan.

Det kan nämnas att Inspektionen för arbetslöshetsförsäkringen (IAF) härefter i en rapport den 14 juli 2006 till regeringen behandlat bl.a. frågan om Alfa-kassans tillgänglighet. I rapporten konstateras bl.a. att kassan hade stängt sin e-postadress i syfte att frigöra personal för handläggningen, att kassan i juli 2005 lämnat en åtgärdsplan i frågan i vilken kassan bl.a. angett att den kommer att mer långsiktigt se över bemanning etc. vad avser telefontjänst och e-post samt att möjligheten att skicka e-post till kassan öppnades igen i februari 2006. (Se rapport 2006:16 Kostnadsutvecklingen för anslaget 22:8 ap.3, Bidrag till administration av grundbeloppet.)

Bedömning

JO har till främsta uppgift att utöva tillsyn över att myndigheter och deras befattningshavare efterlever lagar och andra författningar samt i övrigt fullgör sina åligganden. Arbetslöshetskassorna är inte myndigheter och står därför under JO:s tillsyn endast till den del deras verksamhet innefattar myndighetsutövning. Kassornas handläggning av ärenden om ersättning är exempel på sådant som kan bli föremål för JO:s granskning (se JO:s ämbetsberättelse 1977/78 s. 242). Vad som framkommit angående kassans handläggning av AA:s ersättningsärenden ger emellertid inte anledning till något uttalande av mig.

Frågor som rör arbetslöshetskassornas tillgänglighet dvs. enskildas möjlighet att komma i kontakt med kassan avser normalt inte myndighetsutövning. För att kassorna skall kunna fullgöra sina uppgifter med ersättningsärendena är det emellertid nödvändigt att de kan nås i dessa avseenden. Sådana kontakter kan enligt min mening hänföras till myndighetsutövningen.

För myndigheter gäller att de skall följa förvaltningslagens (1986:223) regler. När det gäller exempelvis skyldigheten att kommunicera uppgifter i ersättningsärenden har det ansetts att kassorna bör inhämta ledning i förvaltningslagens regler (se bl.a. JO:s beslut den 20 december 2002, dnr 4448-2000, JO:s hemsida, www.jo.se). Det

är naturligtvis önskvärt att kassorna i dessa ärenden också beaktar den år 2003 införda regeln i förvaltningslagen (5 §) enligt vilken enskilda skall kunna kontakta en myndighet med hjälp av elektronisk post. Någon skyldighet föreligger dock inte i detta hänseende. Av remissvaret framgår dock att Alfa-kassan använder sig av e-post i kontakterna med allmänheten och enskilda sökande. Vid sådant förhållande måste den enskilde kunna utgå ifrån att systemet fungerar och att den e-post som skickas med anledning av ett ersättningsärende tas om hand. I de situationer en stängning befinns nödvändig måste åtgärder vidtas för att minska olägenheterna av stängningen. I detta fall har upplysts att kassan informerade om stängningen på kassans hemsida och att enskilda som skickade e-post till den aktuella adressen hänvisades till andra kontaktvägar. Med hänsyn härtill stannar jag vid nyss gjorda uttalanden.

Upplyningsvis kan nämnas att JO inte är behörig att pröva frågor om skadestånd.

Ärendet avslutas.