

Anmälan mot Handelsanställdas arbetslöshetskassa angående långsam handläggning av en begäran om omprövning

Anmälan

I en anmälan till JO framförde AA klagomål mot Handelsanställdas arbetslöshetskassa. Han uppgav huvudsakligen följande. Den 1 juli 2007 fattade kassan beslut om att han skulle anses ha utträtt som medlem ur kassan på grund av obetalda medlemsavgifter. Den 18 februari 2008 avvisade kassan hans begäran om omprövning av beslutet. Den 13 juni 2008 undanröjde Länsrätten i Södermanlands län kassans beslut om avvisning och visade målet åter till kassan för omprövning av utträdessbeslutet. Den 13 november, dvs. fem månader senare, hade någon omprövning fortfarande inte skett.

Utredning

Muntliga upplysningar hämtades in från kassan, se bifogad tjänsteanteckning.

Handelsanställdas arbetslöshetskassa anmodades därefter att göra en utredning och yttra sig över AA:s anmälan. I kassans yttrande angavs huvudsakligen följande.

I maj 2008 bytte kassan ärendehanteringssystem, från SOTA till ÄGA. Det nya systemet gav kassan möjlighet att bl.a. skapa och spara brev direkt i systemet. Före bytet skrevs kassans yttranden till länsrätterna på kassans brevpapper, vilket angav adressen till kassans huvudkontor i Stockholm. Den brevmall som skapades i ÄGA angav istället adressen till kassans inläsningscentral i Östersund.

I det aktuella ärendet sände kassan sitt yttrande till länsrätten efter bytet av ärendehanteringssystem. Länsrätten sände därför sin dom till kassans inläsningscentral istället för till dess huvudkontor. Kassan har haft den ordningen att inkomna domar läggs till försäkringsansvarig för genomgång samtidigt som en kopia av domen sänds till inläsningscentralen. På grund av denna rutin utgick mottagande handläggare vid inläsningscentralen från att domen även fanns hos försäkringsansvarig, vilket den emellertid inte gjorde.

I samband med att kassan fick en kopia av domen i augusti 2008 uppmärksammades problemet med den angivna adressen. Adressen i kassans mallar har därefter ändrats. Kassan har även ändrat sina rutiner för hanteringen av

den kopia som inkommer till inläsningscentralen. Även denna läggs numer över till försäkringsansvarig.

När det gäller kassans utredning av ärendet om omprövning har den långa handläggningstiden till stor del berott på att AA getts möjlighet att styrka sina uppgifter om gjorda betalningar med kopior på kontoutdrag eller liknande. Det har dock inte inkommit några ytterligare handlingar i ärendet.

Beslut i ärendet om omprövning förväntades bli fattat av kassans styrelse vid dess möte torsdagen den 22 januari 2009.

AA kommenterade remissvaret. Han uppgav att det var korrekt att han getts möjlighet att styrka gjorda betalningar men att han inte hade kunnat göra detta.

Bedömning

Arbetslöshetskassorna är privaträttsliga organ som inte direkt omfattas av bestämmelserna i förvaltningslagen (1986:223). Förvaltningslagens bestämmelser bör dock vara vägledande för arbetslöshetskassorna i den myndighetsutövande verksamheten. Enligt 7 § förvaltningslagen ska varje ärende där någon enskild är part handläggas så enkelt, snabbt och billigt som möjligt utan att säkerheten eftersätts.

Handläggningen av AA:s begäran om omprövning påbörjades först drygt två månader efter det att länsrätten återförvisat målet till kassan. Anledningen synes vara att länsrätten, på grund av ett förbiseende vid byte av kassans ärendehanteringssystem, fått felaktig information om kassans adressuppgifter. Det är naturligtvis olyckligt att felet inte uppmärksammats tidigare. Sedan felet upptäckts har dock kassan omedelbart påbörjat handläggningen av AA:s ärende och vidtagit åtgärder för att undvika en upprepning av det inträffade.

Anledningen till den långa handläggningstiden beror emellertid inte enbart på den initiala tidsutdräkten utan även på att ett missförstånd verkar ha uppstått mellan AA och kassan när han i oktober 2008 informerades om att han fick möjlighet att styrka sina uppgifter om gjorda betalningar. AA har därefter, eftersom några kompletteringar inte blev aktuella, väntat på ett beslut från kassan medan kassan har väntat på AA:s kompletteringar.

Missförståndet hade kunnat undvikas om kassan hade angett inom vilken tid eventuella kompletteringar skulle ges in. Så snart denna tid löpt ut hade handläggningen av ärendet kunnat fortsätta och handläggningstiden hade därmed förkortats.

Med dessa uttalanden avslutas ärendet.