

Anmälan mot Försäkringskassan om handläggningen av en parts begäran att ta del av handlingar

Anmälan

I en anmälan, som kom in till JO den 21 april 2010, anförde AA och BB i huvudsak följande. Försäkringskassan har funnit att de har fått för mycket i bostadsbidrag under perioden 2001-2008. De har därför begärt att få del av kopior av sina ansökningar om bostadsbidrag för perioden. De har fått besked av Försäkringskassan att vissa av ansökningarna är gallrade och att vissa av dem inte har gått att återfinna. De har blivit dåligt bemötta av kassans handläggare.

Utredning

Anmälan remitterades till kassan för yttrande. Försäkringskassan anförde i remissvar den 10 augusti 2010, genom försäkringsdirektören CC, följande.

Bakgrund

Handläggning av bostadsbidrag har från och med 2008 koncentrerats till fem nationella försäkringscenter (NFC). Syftet med en koncentrerad handläggning är bland annat att åstadkomma likformig och rättssäker handläggning. Tidigare har handläggningen av bostadsbidrag gjorts av samtliga 21 länsorganisationer inom Försäkringskassan.

Vid omorganisationen arkiverades de kvarvarande handlingarna som avsåg bostadsbidrag inkomna under åren 2006-2007 i Göteborg och handlingar inkomna under åren 2003-2005 arkiverades i Östersund. Handlingarna från år 2008 och senare finns inskannade i Försäkringskassans ärendehanteringssystem (ÄHS).

Försäkringskassans föreskrifter

Bostadsbidrag handläggs med stöd av:

- Lagen (1993:737) om bostadsbidrag
- Bostadsbidragsförordningen (1993:739)
- Riksförsäkringsverkets föreskrifter (RFFS 1993:7) om bostadsbidrag
- Riksförsäkringsverkets föreskrifter (RFFS 1996:12) om inkomstprövning och avstämning vid beslut om bostadsbidrag
- Riksförsäkringsverkets föreskrifter (RFFS 1998:9) om beräkning av bostadskostnad i ärenden om bostadsbidrag och familjebidrag i form av bostadsbidrag.

Utredning

Försäkringskassans interna utredning med anledning av JO:s begäran om yttrande visar följande.

Handläggningsrutiner

Försäkringskassan betalar ut bostadsbidrag löpande som ett preliminärt bidrag beräknat efter en uppskattad bidragsgrundande inkomst och ska så långt det är möjligt motsvara det slutliga bostadsbidraget. Den som ansöker om bostadsbidrag måste därför alltid uppskatta sina inkomster för hela perioden 1 januari - 31 december för varje år som han eller hon söker bidrag.

Avstämning

Slutligt bidrag bestäms i efterhand för varje kalenderår efter att Försäkringskassan har fått underlag om bidragstagarens taxerade inkomst från Skatteverket.

Strikt återbetalningsskyldighet gäller i ärenden om bostadsbidrag till skillnad från krav på återbetalning av de socialförsäkringsförmåner som beslutas enligt 20 kap. 4 § lagen (1962:381) om allmän försäkring (AFL). Det saknar således betydelse om bidragstagaren har orsakat eller skäligen borde ha insett att beloppet betalats ut felaktigt. Det är först vid en eftergiftsprövning som dessa faktorer kan ingå i bedömningen.

Försäkringskassans slutsatser

Inkomna handlingar från åren 2001-2005 är gallrade enligt Riksarkivets föreskrifter och allmänna råd (RA-MS 1996:73, ändrad RA-MS 2000:27) om gallring och återlämnande av handlingar hos Riksförsäkringsverket och de allmänna försäkringskassorna och finns därför inte kvar. Inkomna handlingarna för åren 2006-2007 avseende AA:s och BB:s bostadsbidrag har nu efter extra översyn återfunnits den 16 juni 2010 och kommer att skickas över till dem. Att handlingarna inte har återfunnits tidigare beror på ett misstag vad gäller AA och BB:s lokalkontorstillhörighet vilket har lett till att akten har eftersökts på fel plats. Därutöver har själva utlämnandet av handlingarna, efter att handlingarna återfanns, dragit ut på tiden vilket inte är acceptabelt.

Försäkringskassan kan bara beklaga det inträffade och att det dröjt så långt tid innan AA och BB kunnat få del av de handlingar avseende bostadsbidrag som de begärt att få utlämnade.

Rutinerna för hur handlingar eftersöks kommer att ses över för att minimera risken för att liknande händelser ska inträffa.

Av till remissvaret bifogade handlingar framgick bl.a. att AA begärde ut de i ärendet aktuella handlingarna den 8 mars 2010.

Muntliga uppgifter inhämtades från specialisten DD vid Försäkringskassan. DD uppgav i huvudsak följande. Handlingarna i AA:s ärenden om bostadsbidrag för åren 2006-2007 lämnades ut av kassan den 11 augusti 2010. Anledningen till att det förflöt viss tid från det att handlingarna återfanns till det att de lämnades ut, var att handlingarna skickades till henne och att hon var frånvarande från arbetet.

AA och BB yttrade sig över remissvaret och anförde bl.a. att de önskar skadestånd till följd av att de har blivit otrevligt bemötta av kassans handläggare.

Rättslig reglering

Enligt 2 kap. 3 § tryckfrihetsförordningen är en handling allmän bl.a. om den förvaras hos en myndighet och är att anse som inkommen dit.

Enligt 2 kap. 12 § tryckfrihetsförordningen ska en allmän handling som får lämnas ut – och som alltså inte omfattas av någon sekretessbestämmelse – på begäran genast eller så snart det är möjligt på stället utan avgift tillhandahållas den som önskar ta del av den. Enligt 2 kap. 13 § tryckfrihetsförordningen har den som önskar ta del av en allmän handling även rätt att mot fastställd avgift få avskrift eller kopia av handlingen till den del den får lämnas ut. Begäran att få avskrift eller kopia av allmän handling ska behandlas skyndsamt.

Bedömning

Jag vill inledningsvis anmärka att JO:s granskning är av rättslig art och främst avser en kontroll av att myndigheterna har följt de regler som gäller för förfarandet. JO kan inte ändra eller upphäva myndigheters beslut. Granskningen är inte heller avsedd att föregripa eller ersätta den prövning som kan eller har kunnat ske i ordinarie ordning. JO brukar således inte ta ställning till om ett beslut är riktigt i sak. Jag finner inte skäl att frågå denna princip i nu aktuellt ärende.

Av utredningen i ärendet framgår att AA den 8 mars 2010 kontaktade Försäkringskassan och begärde att få del av handlingarna i sina ärenden om bostadsbidrag för åren 2001-2007. Han informerades därvid om att handlingarna för åren 2001-2005 var gallrade och därför inte fanns kvar samt att handlingarna för åren 2006-2007 inte gick att återfinna. Försäkringskassan återfann handlingarna för åren 2006-2007 den 16 juni 2010 och handlingarna lämnades ut av kassan den 11 augusti 2010, dvs. drygt fem månader efter AA:s begäran att få del av handlingarna. Dröjsmålet med att lämna ut handlingarna till AA är inte förenligt med kravet att en begäran om att ta del av handlingar ska behandlas skyndsamt.

Jag konstaterar att det dröjde knappt två månader från det att kassan återfann handlingarna för åren 2006-2007 till det att handlingarna lämnades ut till AA. Dröjsmålet i denna del är anmärkningsvärt och naturligtvis inte acceptabelt. Skälet för dröjsmålet har uppgetts vara att handlingarna, sedan de återfunnits, sändes till en specialist vid Försäkringskassan som under perioden var frånvarande från arbetet. Den bakomliggande orsaken till att det dröjde knappt två månader från det att kassan återfann handlingarna till det att handlingarna lämnades ut till AA synes således vara bristande rutiner för bevakning av inkommande post. Försäkringskassan bör därför, om så inte redan har skett, se över sina rutiner för bevakning av inkommande post.

Vad AA och BB anfört i övrigt ger inte anledning till något uttalande från min sida.

JO prövar inte frågor om skadestånd.

Ärendet avslutas med den kritik som ligger i det sagda.