

Kritik mot Försäkringskassan för att bl.a. ha dröjt med att vidta erforderliga åtgärder i samband med att en begäran om omprövning inkom till myndigheten

Beslutet i korthet: I beslutet redogörs för de åtgärder som ska vidtas när en begäran om omprövning kommer in till Försäkringskassan. Det uttalas bl.a. att myndigheten omgående ska till ställning till om beslutet kan ändras med stöd av 20 kap. 10 a § lagen (1962:382) om allmän försäkring, AFL, (numera 113 kap. 3–6 §§ socialförsäkringsbalken) och därefter göra en rättidsprövning. I förevarande fall påbörjade inte Försäkringskassan rättidsutredningen förrän efter nästan tre månader vilket ledde till en påtaglig fördröjning av ärendet.

Anmälan

I en anmälan, som kom in till JO den 25 augusti 2010, anförde AA bl.a. att Försäkringskassan – trots hans påtalanden därom – inte hade tagit del av hela utredningsmaterialet inför ställningstagandet till hans begäran om omprövning. Han blev därför tvungen att överklaga beslutet med ytterligare väntetid som följd.

Utredning

Ärendet remitterades till Försäkringskassan som anmodades att yttra sig över det som AA anförde.

I sitt remissvar anförde Försäkringskassan, genom försäkringsdirektören BB, följande.

Utredning

Den 5 december 2008 fattade Försäkringskassan ett beslut om avslag på ansökan om sjukersättning. Beslutet om avslag på ansökan motiverades med att det på grund av att läkarutlåtande saknades, inte gick att bedöma om arbetsförmågan var nedsatt med minst en fjärdedel i minst ett år.

Begäran om omprövning av Försäkringskassans beslut om avslag på ansökan om sjukersättning kom in till Försäkringskassan den 27 februari 2009.

Av begäran om omprövning framgick att AA vid sin ansökan om sjukersättning, på grund av sina svårigheter med pappersexercis, inte sänt in de läkarutlåtanden som skulle ligga till grund för prövningen av sjukersättning.

AA har också den 20 maj 2009 sänt e-post till omprövningshandläggaren CC angående sina svårigheter att klara av att inkomma med medicinska underlag i sitt ärende. Av den inkomna e-posten framgick att det kunde vara så att AA tidigare sänt in "annan information" som av någon anledning inte kommit fram till Försäkringskassan. Vidare framgick av e-posten att AA hade ett "personligt ombud".

För att utreda om begäran om omprövning kunde anses ha kommit in i rätt tid, kontaktade omprövningshandläggaren AA per telefon den 20 maj 2009. AA kunde inte komma ihåg när han tog del av beslutet. Enligt uppgift vid samtalet, var AA hemma omkring den tidpunkt då beslutet sändes till honom och det var inga problem med postgången. Med ledning av dessa uppgifter gjorde omprövningshandläggaren bedömningen att begäran om omprövning inte gjorts i rätt tid. Av utredningen framgår att omprövningshandläggaren inte kan erinra sig om hon i samtalet med AA också bemötte uppgifterna om insända handlingar som framkom i e-posten den 20 maj 2009.

Begäran om omprövning avvisades den 1 juni 2009 såsom för sent inkommen.

Ärendet prövades samtidigt för en eventuell rättelse enligt 20 kap. 10 a § AFL. Omprövnings handläggaren bortsåg vid denna prövning från att utreda de uppgifter som framkom i begäran om omprövning och i senare e-post om att det fanns medicinskt underlag som inte kommit fram till Försäkringskassan. Prövningen enligt 20 kap. 10 a § AFL ändrade inte det tidigare avslagsbeslutet.

AA överklagade Försäkringskassans omprövningsbeslut [*rätteligen avvisningsbeslut, JO:sanmärkning*] till dåvarande Länsrätten i Jämtlands län. Till överklagandet bifogades läkarutlåtanden som skulle ha varit insända till Försäkringskassans inläsningscentral i Östersund redan den 28 april 2008 samt den 29 maj 2008. Länsrätten fann vid sin prövning, dels att det inte var klarlagt att begäran om omprövning hade kommit in för sent och dels att det hade inkommit medicinskt underlag som gav anledning att anta att beslutet den 5 december 2008 kan ha fattats på ofullständigt underlag. Länsrätten beslutade den 18 september 2009 att upphäva avvisningsbeslutet och återförvisade ärendet till Försäkringskassan för ny prövning.

Med anledning av länsrättens dom den 18 september 2009 fattade Försäkringskassan ett nytt omprövningsbeslut den 6 oktober 2009 [*beslutet i fråga var det första omprövningsbeslutet som Försäkringskassan fattade i ärendet, JO:s anmärkning*]. Den nya prövningen ändrade inte det tidigare avslagsbeslutet daterat den 5 december 2008, trots att Försäkringskassan vid prövningen tog hänsyn till de numera inkomna läkarutlåtandena.

Försäkringskassans slutsatser

Omprövningshandläggaren har vid sin prövning enligt 20 kap. 10 a § AFL, bortsett från informationen som dels framkom i begäran om omprövning och senare vid mailkontakt, om att det fanns medicinskt underlag som av någon anledning inte kommit in till Försäkringskassan. Enligt Försäkringskassans mening skulle omprövningshandläggaren mot bakgrund av denna information närmare försökt utreda hur det förhöll sig med uppgiften om tidigare insänt medicinskt underlag. En ytterligare åtgärd som möjligtvis kunde ha vidtagits var att försöka få kontakt med AA:s personliga ombud eftersom det av den inkomna e-posten framgick att han hade ett sådant ombud. Försäkringskassan får därmed anses ha brustit i sin utredningsskyldighet och beklagar det inträffade.

Det inträffade ledde till onödig tidspillan eftersom AA fick överklaga Försäkringskassans beslut hos länsrätten för att kunna få sitt ärende omprövat av Försäkringskassan.

För att säkerställa att liknande misstag inte upprepas kommer ansvarig enhetschef vid omprövningsenheten, Nationella försäkringscenter, Stockholm Klara, att för medarbetarna påtala vikten av att noggrant bemöta och ta hänsyn till de fakta och frågeställningar som framkommer i omprövningsskrivelser och annan kontakt med Försäkringskassan. Den aktuella handläggaren är redan vidtalad.

AA gavs tillfälle att kommentera remissvaret.

Bedömning

I förevarande ärende tillämpas lagen (1962:381) om allmän försäkring (AFL). Motsvarande bestämmelser återfinns numera i socialförsäkringsbalken.

När en begäran om omprövning kommer in till Försäkringskassan ska myndigheten – som en första åtgärd – ta ställning till om beslutet ska ändras med stöd av 20 kap. 10 a § AFL. Om beslutet ändras helt enligt den försäkrades yrkande faller frågan om omprövning. Om beslutet inte ändras helt enligt den försäkrades yrkande ska ärendet lämnas vidare för omprövning enligt 20 kap. 10 § AFL. För att en omprövning ska kunna ske krävs att den försäkrades begäran därom har kommit in i rätt tid. Försäkringskassan måste därför göra en rättidsprövning. Om det finns anledning att tro att skrivelsen kommit in för sent bör myndigheten göra en utredning om detta (rättidsutredning). Under förutsättning att rättidsprövningen visar att skrivelsen inkommit i tid sker därefter omprövningen.

Om inte särskilda skäl föranleder annat bör omprövningsbeslut fattas inom sex veckor från det att omprövningen begärdes (Försäkringskassans allmänna råd om omprövning och ändring, FKAR 2010:7). Den rekommenderade handläggningstiden om högst sex veckor omfattar således, förutom omprövningen som sådan, såväl ändringsprövningen enligt 20 kap. 10 a § AFL som rättidsprövningen. JO har vid upprepade tillfällen understrukit betydelsen av att Försäkringskassan följer rekommendationen och fattar sina beslut om omprövning inom sex veckor. För att detta ska vara möjligt är det naturligtvis viktigt att myndigheten inte dröjer med rättidsprövningen. Om en rättidsutredning behöver göras bör den naturligtvis inledas omgående.

Visar Försäkringskassans utredning att en begäran om omprövning inte kommit in i rätt tid ska begäran avvisas. Ett beslut om avvisning kan överklagas till allmän förvaltningsdomstol. Om, som i förevarande fall, domstolen gör en annan bedömning och finner att begäran om omprövning inte inkommit för sent, återförvisas ärendet till Försäkringskassan. En uppskjuten rättidsprövning hos Försäkringskassan leder i ett sådant fall till att den försäkrades rätt att få sin sak omprövad fördröjs i motsvarande mån.

AA:s begäran om omprövning inkom till Försäkringskassan den 27 februari 2009. Såvitt framgår av utredningen påbörjade inte kassan rättidsprövningen förrän den 20 maj 2009, dvs. efter nästan tre månader. Beslut i ärendet fattades den 1 juni 2009 då AA:s begäran om omprövning avvisades så som för sent inkommen. AA överklagande avvisningsbeslutet. Den 18 september 2009 beslutade länsrätten att

upphäva avvisningsbeslutet och återförvisa ärendet till Försäkringskassan som den 6 oktober 2009 fattade sitt omprövningsbeslut.

Försäkringskassans underlåtenhet att vidta erforderliga åtgärder när AA:s begäran om omprövning inkom har lett till en påtaglig fördröjning av hans rätt att få sin sak omprövad. Jag är mycket kritisk till det inträffade.

Jag delar vidare Försäkringskassans egen uppfattning, så som den framställs i remissvaret, att myndigheten har brustit i sin utredningsskyldighet.

Ärendet avslutas med den delvis allvarliga kritik som ligger i det ovan sagda.