

Kritik mot Polismyndigheten i Stockholms län och en anställd där, som i strid med grundlagens krav på opartiskhet sökt sätta press på en av parterna i en tvist

Beslutet i korthet: En anställd vid polisens kontaktcenter, PKC, har efter kontakt med ett äldre par ringt upp ett företag och hävdat att företaget utfärdat en bluffaktura samt sökt förmå företaget att återta fakturan. Hon bedöms därvid självsvåldigt ha agerat som ombud för en part, utan lagstöd och i strid med grundlagens krav på opartiskhet. Hon har inte heller uppträtt i enlighet med de allmänna uppförandekrav som den rättsliga regleringen ställer på den som är anställd av polisen.

Anmälan

I en anmälan till JO har AA, vid TM Direkt AB (bolaget), framfört kritik mot polisen och en anställd där. Han har bl.a. anfört följande.

I december 2011 besökte bolaget en kund för utförande av en beställd service av dennes fjärrvärmeanläggning. Under besöket framkom att kunden, av okänd anledning, inte längre ville ha någon service. Mot bakgrund av detta fakturerades kunden för de kostnader som var hänförliga till utkörningen.

Den 10 januari 2012 blev en kundtjänsthandläggare vid bolaget uppringd av BB som presenterade sig som polis. BB gjorde gällande att bolaget var ett så kallat bluffföretag. Vidare uppgav hon att polisen skulle komma att inleda en utredning om bedrägeri för det fall bolaget inte strök den aktuella fakturan, vilket hon också krävde att bolaget skulle göra. BB återkom samma dag och även det samtalet gick i ungefär samma ton. Enligt AA hade BB:s tillvägagångssätt upplevts som kränkande. Dagen efter ringde BB till kundtjänsthandläggaren och bad om ursäkt.

AA har gett in en inspelning av det första telefonsamtalet med BB.

Utredning

Polismyndigheten i Stockholms län har yttrat sig genom biträdande länspolismästaren CC. I yttrandet redovisas upplysningar från polismästaren DD, chef för Roslagens polismästardistrikt, som ansvarar för polisens kontaktcenter där

BB arbetar som civilanställd handläggare. Till polismyndighetens yttrande bifogades även synpunkter i form av ett samtal mellan BB och gruppchefen EE.

Polismyndigheten lämnade följande information om bakgrunden.

Polisens kontaktcenter (PKC) är en nationell verksamhet som har funnits sedan 2005. Uppgiften är att ta emot anmälningar, tips och upplysningar som kommer in via Polisens gemensamma telefonnummer 11414. Dessutom tar centret emot polisanmälningar som kommer in genom polisens webbplats www.polisen.se. Verksamheten bedrivs vid de sju polismyndigheterna i Hallands, Jönköpings, Västmanlands, Norrbottens, Skånes, Västra Götalands och Stockholms län. Samtliga PKC-enheter ansvarar gemensamt för hela landet. Samtalen fördelas inte efter någon geografisk princip, utan den operatör som är först tillgänglig besvarar samtalet oavsett var detta kommer ifrån. Efter granskning av förundersökningsledare vid något av de sju kontaktcentren överförs anmälan till berörd polismyndighet.

PKC-verksamheten regleras i Rikspolisstyrelsens (RPS) föreskrifter och allmänna råd om Polisens kontaktcenter (PKC), RPSFS 2008:4, FAP 150-0. Vidare har RPS tagit fram ett dokument som kallas Nationell rutinbeskrivning för Polisens Kontaktcenter. Det följer av 7 § FAP 150-0 att PKC ska ta emot, upprätta och granska anmälningar som kommer in till PKC på telefon. Efter granskning och i förekommande fall, beslut av förundersökningsledare vid PKC, ska anmälan överföras till berörd polismyndighets brottsamordningsfunktion för vidare hantering (8 §). Därutöver är de allmänna bestämmelserna i polislagen (1984:387), rättegångsbalken och förundersökningskungörelsen (1947:948) tillämpliga.

Det kan nämnas att förfarandet kring upptagande av anmälan i princip är oregrerat (till skillnad från förundersökningsförfarandet). Att en *polisman* har en skyldighet att ta upp en anmälan om brott som hör under allmänt åtal följer av 9 § första stycket polislagen. JO har i ett antal avgöranden uttalat att *polisen* har en sådan principiell skyldighet (t.ex. dnr 5054-2006 som gällde PKC).

Beträffande händelsen uppgav polismyndigheten följande.

Av den samtalsuppteckning [...] som polismästardistriktet upprättat efter det samtal som gruppchefen EE den 4 april 2012 höll med den civila PKC-operatören BB och då hon fick lyssna på CD-skivan som medföljde JO-remissen, framkommer bl.a. följande.

BB hade diskuterat ärendet gällande det äldre paret som fått vad de trodde var en "bluffaktura" med en annan PKC-operatör och hon fick då förslaget att ringa upp företaget. Kollegan hade sagt att andra operatörer hade ringt upp företag på det viset. Hon förstod att hon lade press på företaget att ta tillbaka fakturan till det gamla paret när hon hotade med att upprätta en anmälan om bedrägeri. Hon fick en sådan sympati för det gamla paret och ville gärna hjälpa dem. Men redan snart efter samtalet kände BB att hon hade gjort fel. Hon hade under utbildningen till PKC-operatör under hösten 2011 (tre veckor med efterföljande praktik och handledning i tre veckor) fått lära sig att man inte ringde upp någon annan än målsägande och anmälare för att komplettera deras redan ingivna anmälan. Hon hade inte heller fått någon instruktion från någon förundersökningsledare (polis) eller någon civil arbetsledare på PKC om att ringa upp företaget. BB är mycket ångerfull och inser sitt misstag. Dagen efter händelsen ringde hon till företaget och bad om ursäkt, hon ringde även till det äldre paret och berättade att hon gjort fel och inte kunde hjälpa dem på det sätt som hon trott dagen innan. Nu har hon som praxis att alltid kontrollera med en förundersökningsledare innan hon kontaktar någon externt.

Det har vidare framkommit att någon polisanmälan i RAR-systemet inte har upprättats vare sig avseende Västmanlands län eller Stockholms län med anledning av telefonuppgifterna från det äldre paret i Västerås. Orsaken till att någon anmälan inte har upprättats har inte gått att utröna.

I sin bedömning angav polismyndigheten följande.

PKC-operatörens agerande att ringa upp det utpekade företaget och ställa krav samt hota om polisanmälan står i strid mot kravet om saklighet och opartiskhet i 1 kap. 9 § RF och det är därmed oacceptabelt. En brottsanmälningsmottagare ska självklart inte ta ställning i ett enskilt ärende och självsvåldigt agera utifrån sitt ställningstagande. Frågor till det utpekade företaget ska naturligtvis ställas inom ramen för förundersökningen av utredningspersonal. I det här fallet hade inte någon förundersökningsledare tagit ställning till om förundersökning skulle inledas eller inte. PKC-operatörens agerande står även i strid mot den s.k. uppförandekoden i 4 kap. 1 § polisförordningen som innebär att bemötandet av enskilda ska vara hövligt och korrekt. Vidare kan konstateras att agerandet faller utanför den i 4 § förvaltningslagen stadgade serviceskyldigheten.

Myndigheten kan dock konstatera att PKC-operatören själv insett sitt felaktiga beteende och dagen därpå ringt upp företaget och det äldre paret och bett om ursäkt för sitt agerande samt att hon senare vid samtal med sin chef uttryckt sin djupa ånger. Myndigheten anser att detta visar att PKC-operatören har förstått sin roll och att hon inte kommer att upprepa sitt felaktiga beteende.

Polismyndigheten anser vidare att de åtgärder som polismästardistriktet vidtagit och avser att vidta gällande utbildningsinsatser för PKC-operatörerna torde vara tillräckliga för att motverka att liknande situationer uppstår.

Avslutningsvis beklagar polismyndigheten det inträffade.

Bedömning

BB har, när hon gjort sig till ombud för det äldre paret och sökt sätta press på det aktuella företaget, agerat utan erforderligt lagstöd och utanför sin befogenhet.

Hennes agerande har, i linje med vad polismyndigheten konstaterat, varit självsvåldigt och dessutom stått i strid med grundlagens krav på opartiskhet (1 kap. 9 § regeringsformen).

Av 4 kap. 1 § polisförordningen framgår vidare att anställda inom polisen ska uppträda på ett sätt som inger förtroende och aktning; de ska uppträda hövligt, hänsynsfullt och med fasthet samt iaktta självbehärskning och undvika vad som kan uppfattas som utslag av ovänlighet eller småaktighet. Av ljudinspelningen från BB:s samtal med bolagets företrädare framgår att hon inte har levt upp till dessa allmänna krav.

BB är inte själv polisman och har intagit en jämförelsevis underordnad ställning. Hon har tämligen omgående insett att hon handlat felaktigt och vidtagit åtgärder för att rätta till det hon gjort. Det sistnämnda borgar för att hon inte kommer att upprepa sitt misstag. Hennes agerande var dock så uppenbart otillbörligt att det trots dessa förmildrande omständigheter inte kan undgå kritik. Även Polismyndigheten i Stockholms län, i vars namn och verksamhet BB agerade, måste kritiseras.