

Kritik mot Radiotjänst i Kiruna AB för handläggningen av en begäran om omprövning

Beslutet i korthet: Radiotjänst i Kiruna AB kritiseras för att inte ha efterkommit en begäran om omprövning utan istället avvisat skrivelsen som ett för sent inkommet överklagande.

Anmälan

AA framförde i en anmälan till JO klagomål mot Radiotjänst i Kiruna AB (RIKAB). Hon framförde i huvudsak följande. Trots att hon vid en avgiftskontroll i december 2010 uppgett att hon inte hade någon TV påfördes hon radio- och TV-avgift för perioden januari-mars 2011. Hon ringde RIKAB, som uppgav att hon måste betala fakturan. Handläggaren lovade dock samtidigt att dels ersätta den gamla fakturan med en ny och dels avregistrera hennes TV-innehav. Hon fick ingen ny faktura för perioden januari-mars 2011. Däremot fick hon en faktura för perioden april-juni 2011. Hon ringde åter till RIKAB och fick ännu ett löfte om avregistrering. Hon informerades samtidigt om att hon inte hade några inestående fakturor. I juni 2011 fick hon reda på att den första fakturan hade överlämnats till Kronofogdemyndigheten. Hon begärde omprövning, men begäran avslogs. I mars 2012 ringde hon till RIKAB för att få reda på hur hon skulle kunna överklaga beslutet. Hon fick då till svar att det hade gått för lång tid och att hon först skulle vara tvungen att begära omprövning på nytt. Detta hade hon nu gjort.

Utredning

JO inhämtade kopia av noteringar samt eventuella beslut i AA:s ärende från RIKAB. Dessa inkom till JO den 16 april 2012 och visade följande.

Den 10 december 2010 gjorde en handläggare vid RIKAB en tjänsteanteckning, enligt vilken AA medgav TV-innehav. Från den 24 mars 2011 fanns en anteckning om en muntlig avanmälan från AA:s sida. Ytterligare en tjänsteanteckning från den 22 juni 2011 visade texten ”info omp”. Den 28 juni 2011 skrev AA ett e-postbrev till RIKAB där hon bl.a. framförde att hon inte hade någon TV och att hon anmält detta till RIKAB, men trots det fått ytterligare en faktura. RIKAB meddelade den 29 juni 2011 ett beslut, rubricerat ”Omprövning av radio- och TV-avgift”. Enligt beslutet skulle AA betala radio- och TV-avgift till och med den 23 mars 2011. Den

16 mars 2012 kom AA in med ett nytt e-postbrev till RIKAB, varvid hon åter framförde klagomål på fakturan avseende jan-mars 2011 samt bl.a. skrev att hon hoppades att RIKAB ”skulle titta på ärendet ordentligt igen”. Skrivelsen var rubricerad ”Omprövning”. Den 20 mars 2012 meddelade RIKAB ett beslut med följande lydelse. ”Radiotjänst i Kiruna AB kommer inte att skicka ditt överklagande till förvaltningsrätten i Luleå”. Som skäl för beslutet angav RIKAB att AA tidigare hade fått ett beslut om omprövning daterat den 29 juni 2011 och att hennes överklagande kommit in för sent. I en skrivelse som inkom till RIKAB den 11 april 2012 uppgav AA att hon i sitt senaste brev begärt omprövning, inte överklagat, beslutet. Hon anförde vidare att det brev hon nu skrev var en överklagan av beslutet den 29 juni 2011.

Ärendet remitterades till RIKAB, som anmodades att lämna upplysningar om vad som anförts i anmälan, särskilt vad gällde handläggningen av AA:s avanmälan den 24 mars 2011 och hennes skrivelse till RIKAB den 16 mars 2012, samt redovisa sin bedömning av det som kommit fram.

RIKAB, genom den verkställande direktören BB, avgav följande remissvar.

Radiotjänst i Kiruna AB kontaktade AA via telefon 2010-12-09. Vid samtalet beslutade aktuell handläggare att påföra AA radio- och tv-avgift enligt lag (1989:41) om finansiering av radio- och tv i allmänhetens tjänst. Enligt tjänsteanteckning medgav AA innehav av tv-mottagare i hushållet.

AA kontaktade kundtjänst 2011-03-24. Handläggaren som besvarade samtalet heter CC. CC arbetar inte längre hos Radiotjänst. Enligt tjänsteanteckning har handläggaren uppfattat samtalet som en avanmälan och att AA inte längre hade tv-mottagare. Avgiften avslutades 2011-03-24 och handläggaren informerade om att en skriftlig bekräftelse angående avanmälan skickas inom kort. Enligt tjänsteanteckningen gav även handläggaren vid samtalet fakturainformation.

Radiotjänst fick 2011-06-28 ett e-brev där AA begär omprövning. Handläggaren som handlagt ärendet heter DD. DD beslutar att AA ska betala radio- och tv-avgift till den dagen AA meddelat att hon inte längre hade tv-mottagaren kvar i sitt hushåll, baserat på tjänsteanteckningen från 2011-03-24.

AA återkom med en ny skrivelse 2012-03-16 där hon uppger att hon vill att Radiotjänst ser över ärendet ytterligare en gång. Radiotjänst skickar beslut daterat 2012-03-20 om att det var för sent att överklaga omprövningsbeslut. Radiotjänst tog 2012-04-11 emot en ny skrivelse från AA och ändrar tidigare beslut om omprövning och påförande av avgift i nytt beslut daterat 2012-04-19 där det framgår att inbetald avgift kommer att återbetalas.

Med anledning av vad som framkom av remissvaret inhämtades kompletterande handlingar från RIKAB. Dessa handlingar visade följande.

Den 24 mars 2011 avslutades AA:s registrerade TV-innehav i RIKAB:s ärendehanteringssystem. En underrättelse skickades ut till AA dagen efter med informationen att hennes TV-innehav hade avslutats per den 24 mars 2011. Den 19 april 2012 meddelade RIKAB ett beslut rubricerat ”Omprövning av radio- och TV-avgift”, varigenom RIKAB ändrade omprövningsbeslutet den 29 juni 2011. AA informerades om att erlagd radio- och TV-avgift skulle återbetalas och att hon nu inte hade någon skuld hos RIKAB.

AA bereddes tillfälle att yttra sig över remissvaret, men avhördes inte.

Bedömning

Av de handlingar som kompletteringsvis inhämtats från RIKAB framgår att AA:s avanmälan togs om hand av RIKAB den 24 mars 2011. Vad som sålunda framkommit föranleder inget uttalande från min sida.

Av utredningen har vidare framkommit att AA i mars 2012 skickade ett brev till RIKAB, vilket var rubricerat "Omprövning". I brevet hänförde hon sig till RIKAB:s beslut den 29 juni 2011 att inte ändra avgiftsskyldigheten för perioden januari-mars 2011, samt anförde bl.a. att hon hoppades att bolaget skulle titta på ärendet igen.

Enligt 15 § lagen (1989:41) om finansiering av radio och TV i allmänhetens tjänst ska RIKAB ompröva beslut om avgiftsskyldighet och om påförande av avgifter enligt nämnda lag, om den som beslutet rör begär det. Enligt samma paragraf ska, om begäran om omprövning kommit in till RIKAB mer än fyra veckor efter den dag då avgiften senast skulle ha betalats, bolaget ändra sitt beslut endast om det är uppenbart oriktigt. Skyldigheten att ompröva beslutet kvarstår dock alltså. Det har inte ställts upp någon frist inom vilken en begäran om omprövning ska göras. Omprövning kan alltså begäras när som helst sedan ett beslut meddelats. Det finns inte heller något principiellt hinder mot att RIKAB på begäran av den berörde gör en förnyad omprövning av ett redan omprövat beslut (se prop. 1988/89:18 sid. 86 f.).

AA:s skrivelse den 16 mars 2012 måste förstås så att hon önskade att bolaget ännu en gång skulle ompröva beslutet om skyldighet för henne att betala avgift. RIKAB borde därför, istället för att avvisa skrivelsen som ett för sent inkommet överklagande, ha omprövat beslutet i sak. RIKAB kan inte undgå kritik för sin handläggning i denna del.

Vad som i övrigt framkommit ger inte anledning till någon ytterligare åtgärd.

Ärendet avslutas.