

Anmälningar mot Radiotjänst i Kiruna AB med klagomål i fråga om bl.a. bemötande, dokumentation och omprövning/överklagande. – Bolaget kritiseras för att i ett fall ha dröjt med översändande av överklagande till förvaltningsrätten

Bakgrund

Vid en genomgång av ärenden med klagomål mot Radiotjänst i Kiruna AB (RIKAB) inkomna till JO sedan den 1 januari 2011 kunde det den 10 januari 2013 konstateras att det under den aktuella perioden kommit in 38 anmälningar mot RIKAB. Det stora flertalet av dessa ärenden, 29 stycken, hade vid den tiden avslutats utan något uttalande från JO:s sida.

I flera av de 38 anmälningarna framfördes synpunkter på kontakter som anmälaren haft med RIKAB:s handläggare eller kontrollanter samt på hur RIKAB hade dokumenterat dessa kontakter.

Med anledning av bl.a. detta beslutade JO att utreda sju anmälningar med klagomål mot RIKAB (JO:s dnr 5790-2012, 6044-2012, 6080-2012, 6081-2012, 6380-2012, 8-2013 och 90-2013).

Anmälningarna

Anmälan från AA (JO:s dnr 5790-2012)

AA framförde i en anmälan följande. Den 23 september 2012 blev hennes dotter BB uppringd av en handläggare från RIKAB. Samtalet varade i 54 sekunder och utmynnade i att BB fick besked om att hon skulle få en faktura. BB var av uppfattningen att hon varken anmälde eller bekräftade TV-innehav under samtalet men att hon däremot bekräftade att hon var ansvarig på den aktuella adressen. BB kände sig illa bemött under samtalet och upplevde det som att handläggaren lade på luren i stället för att lyssna på hennes förklaring. När hon kontaktade RIKAB för att påtala den felaktiga hanteringen blev hon uppmanad att skriftligen begära omprövning. Omprövning begärdes, varpå RIKAB fattade beslut om att BB var skyldig att betala radio- och TV-avgift. BB överklagade detta beslut.

Anmälan från UTS Försäljnings AB (JO:s dnr 6044-2012)

UTS Försäljnings AB (UTS) framförde i huvudsak följande. Bolaget hade fått en faktura på radio- och TV-avgift trots att det aldrig erkänt något innehav. UTS arbetade med CCTV installationer och köpte i sin verksamhet ibland in TV-apparater som de t.ex. plomberade och installerade som bildskärm hos en kund. De hade därför vid åtskilliga tillfällen blivit kontaktade av RIKAB och då alltid förklarat att apparaterna aldrig användes som TV-mottagare. RIKAB:s bemötande hade många gånger varit påstridigt och otrevligt. När företrädare för bolaget nu kontaktade RIKAB med anledning av den felaktiga fakturan fick de besked om att de hade bekräftat TV-innehav via telefon och hänvisades till att skriftligen begära omprövning. Bolagets begäran om omprövning avsågs.

Anmälan från CC (JO:s dnr 6080-2012)

CC framförde följande klagomål på det bemötande som han fick då en handläggare från RIKAB ringde upp honom i syfte att undersöka om han innehade TV-mottagare. När han blev uppringd hade han radion på i bakgrunden. Handläggaren gjorde envist gällande att det måste vara en TV. Handläggaren var påstridig och han upplevde det nästan som att hon försökte skrämja honom till att medge innehav.

Anmälan från DD (JO:s dnr 6081-2012)

DD anmälde följande. Hon blev uppringd av RIKAB och fick frågan om hon var nöjd med sin nya TV. Hon blev förvånad eftersom hon inte hade någon TV. Under samtalet definierades inte närmare vad som avses med TV-mottagare. Det gjorde det svårt för henne att lämna riktiga uppgifter. Eftersom hon blev ställd av den inledande frågan så minns hon inte exakt vad som sedan sades vid samtalet. Enligt RIKAB ska hon ha sagt att hon hade en video. Hon hade dock inte någon video utan en DVD som inte är inspelningsbar. En tid efter samtalet fick hon en faktura från RIKAB. På fakturan angavs att RIKAB mottagit en anmälan om TV-innehav. Hon begärde omprövning av beslutet att påföra henne radio- och TV-avgift. Trots att hon angav att hon inte hade någon TV beslutade RIKAB att hon skulle betala avgiften.

Anmälan från EE som ombud för FF (JO:s dnr 6380-2012)

EE framförde, som ombud för FF, följande. EE är etableringslots för FF som är ny i Sverige. FF talar flytande engelska. En dag i oktober 2012 kom en kontrollant hem till FF. Vid besöket svarade FF nej på frågan om hon hade någon TV. Hon svarade även nej på frågan om hon hade någon trasig TV. Trots det fick FF en faktura på radio- och TV-avgift. RIKAB hänvisade till en blankett som kontrollanten skrivit. På blanketten hade kontrollanten antecknat att FF uppgett att hon hade en trasig TV. FF hade inte skrivit under blanketten. Med anledning av detta var EE i kontakt med RIKAB:s kundtjänst vid två tillfällen. EE fick vid båda tillfällena höra nedlåtande kommentarer av karaktären att ”de vet precis hur det ser ut i de lägenheterna som de bor i. Där finns alltid en trasig TV”.

Anmälan från GG (JO:s dnr 8-2013)

GG blev den 10 december 2012 uppringd av en person som uppgav sig ringa från RIKAB. På telefonens nummerpresentatör angavs hemligt nummer. Personen som ringde vägrade uppge något annat än sitt förnamn "HH". HH ville att GG skulle betala radio- och TV-avgift. Han sade att de redan betalade radio- och TV-avgift i familjen. HH frågade inte mer om avgiften utan ville att han skulle lämna ut sin sambos personuppgifter. Det var han inte villig att göra till någon som ringde från hemligt nummer och endast presenterade sig med ett förnamn. HH sa till slut att hon skulle orsaka honom stort besvär och lade på. Omedelbart efter samtalet skickade han ett e-postmeddelande till RIKAB i vilket han redogjorde för det otrevliga bemötandet och för att de redan betalade radio- och TV-avgift i familjen. Trots det fick han en faktura på radio- och TV-avgift från RIKAB. Han bor i en enfamiljsvilla tillsammans med sin sambo så RIKAB borde lätt ha kunnat konstatera att någon i hushållet redan betalade radio- och TV-avgift.

Anmälan från JJ (JO:s dnr 90-2013)

JJ blev uppringd av RIKAB den 28 december 2012. Under samtalet förklarade han att han inte bodde på den adress där han var folkbokförd och att han därför inte kände till om det fanns någon TV i lägenheten. Han sade även att om det fanns en TV i lägenheten så skulle den kvinna som var folkbokförd på adressen stå för den. Handläggaren från RIKAB tog detta som att JJ bekräftade TV-innehav och meddelade att han nu skulle bli tvungen att betala avgift. JJ försökte återigen förklara att han inte hade någon TV och att han inte visste om det fanns TV på den angivna adressen. Handläggaren upprepade bara att han hade bekräftat innehav och slängde på luren. När han sedan kontaktade RIKAB:s kundtjänst vägrade de att lämna ut namnet på den handläggare som hade kontaktat honom. Han fick dock reda på vad handläggaren skrivit i sina noteringar från deras telefonsamtal. Inget i noteringarna stämde.

Utredning

Handlingarna i samtliga ärenden inhämtades och granskades.

Muntliga upplysningar inhämtades från RIKAB. KK, chef för Kundtjänstavdelningen och Telemarketingavdelningen, LL, chef för Avgiftskontrollavdelningen, samt MM, handläggare på juridiska gruppen, uppgav följande.

All kundtjänst-, telemarketing- och avgiftskontrollverksamhet bedrivs numera av Radiotjänst. Bolaget anlitar således inga externa aktörer.

Kundtjänstavdelningen tar emot samtal och andra meddelanden som kommer in till Radiotjänst. Vid behov kan ett ärende slussas vidare men normalt hanteras det helt av kundtjänst. Ofta är det den handläggare som tar emot ett samtal som sedan handlägger ärendet. Exempel på beslut som handläggare vid kundtjänsten kan fatta är beslut att ta bort en avgift om den är uppenbart oriktig, beslut om anstånd och beslut om avbetalningsplan. Om en kund inte är nöjd med det besked som en handläggare lämnat kan kunden hänvisas till gruppchefen. De som arbetar på Kundtjänstavdelningen får normalt minst två veckors utbildning innan de börjar

arbета och det finns manualer som handläggarna använder. Under samtliga arbetspass finns det även coacher och gruppchefer på plats som handläggarna kan få vägledning av.

Telemarketingavdelningen arbetar med att ringa upp personer och företag som inte betalar radio- och TV-avgift. Det är den handläggare som ringer upp en person eller ett företag som sedan fattar beslut om eventuell avgift. De som arbetar på Telemarketingavdelningen får normalt en veckas utbildning. Även handläggarna på Telemarketingavdelningen har manualer. Under samtliga arbetspass finns det coacher och gruppchefer på plats.

Avgiftskontrollanter utför personliga besök hos hushåll som inte finns upptagna som kunder hos Radiotjänst. Kontrollanterna för anteckningar vid besöken och skickar sedan in dessa till huvudkontoret. Det arbetar tre handläggare på Avgiftskontrollavdelningen och det är dessa som, med utgångspunkt i det material som kontrollanterna skickar in, fattar beslut om eventuell radio- och TV-avgift.

Skriftliga bestridanden, begäran om omprövning och överklaganden handläggs av den juridiska gruppen.

Det förekommer ingen provisionsbaserad ersättning på Kundtjänstavdelningen och Telemarketingavdelningen. Avgiftskontrollanterna, som inte själva fattar några beslut, erhåller viss ersättning för korrekt påförda avgifter. Det innebär att avgifter som beslutats med anledning av ett besök och som sedan faller bort på grund av omprövning eller efter överklagande inte medför någon ersättning för kontrollanten.

Därefter upprättade JO:s handläggare en promemoria vilken – förutom en redogörelse för de aktuella anmälningarna, inhämtad utredning och en kort beskrivning av relevant rättslig reglering – hade följande innehåll.

Som konstaterats inledningsvis innehåller samtliga nu aktuella ärenden klagomål beträffande RIKAB:s bemötande i olika avseenden. Vidare har alla anmälare som påförts avgift, direkt eller indirekt, haft synpunkter på RIKAB:s dokumentation av det samtal eller besök som lett fram till beslutet att påföra avgift.

I bl.a. två av de här aktuella ärendena har RIKAB ändrat sitt beslut om att påföra avgift sedan deras beslut om omprövning överklagats (se JO:s dnr 5790-2012 och 6044-2012). De omständigheter som anförts som skäl för ändring av RIKAB:s beslut synes därvid ha varit desamma vid såväl begäran om omprövning som vid överklagandet.

RIKAB bör mot bakgrund härav anmodas att ge in utredning och yttrande om handläggningen av de beskrivna ärendena och redovisa sin bedömning av det som kommit fram. RIKAB:s yttrande bör särskilt beröra frågorna om bemötande och dokumentation. Yttrandet bör även innehålla en beskrivning av de överväganden som görs i samband med handläggningen av en begäran om omprövning respektive ett överklagande av ett beslut om omprövning. Av beskrivningen bör framgå om och i sådana fall hur dessa överväganden kan skilja sig åt.

Promemorian översändes till RIKAB, som anmodades att yttra sig i enlighet med vad som angavs i promemorian. RIKAB, genom bolagsjuristen NN, kom in med dels ett allmänt yttrande om RIKAB:s verksamhet och handläggning, dels särskilda yttranden om handläggningen av varje enskilt klagomålsärende.

I det allmänna yttrandet anförde RIKAB följande.

Yttrande över ärende dnr 5790-2012 m.fl.

Radiotjänst i Kiruna AB har enligt avtal med staten ett uppdrag att hantera uppbörden av radio- och tv-avgifter samt att bedriva avgiftskontroll. Avgiftskontrollen sker genom att radiotjänst kontaktar hushåll som inte betalar avgiften.

Kontakter kan ske genom telefonsamtal, brevutskick eller personliga besök. När Radiotjänst handlägger ärenden om radio- och tv-avgift skall förvaltningslagen (1989:223) gälla.

Juridiska gruppen

Juridiska gruppen består av 5 handläggare som alla har lång erfarenhet inom Radiotjänst. De har minst juridisk översiktskurs som grundutbildning. Några av handläggarna har genomgått ytterligare universitetskurs i juridik. Alla har även genomgått utbildning i förvaltningsrätt, offentlighet och sekretess samt i personuppgiftslagen. Fortlöpande utbildning sker vid behov. Till stöd i sitt arbete har de bolagsjuristen. Ny bolagsjurist är undertecknad från den 7 januari 2013.

Juridiska gruppen handlägger framför allt ärenden om polisanmälan, yttranden till Kronofogdemyndigheten, omprövning av beslut avseende påförande av avgift samt överklaganden av nämnda beslut. Under december 2012 inkom 1940 stycken ärenden för omprövning samt 51 ärenden för överklagan. Ett omprövningsärende kan vara allt ifrån att en kund begär att vi skall ändra våra rutiner eller att vi skall lämna ut namn på olika handläggare till att ändra påförandet av avgiften.

De överväganden som Juridiska gruppen gör i samband med handläggningen av en begäran om omprövning respektive överklagan av ett beslut om omprövning är följande. Vi har som utgångspunkt att våra kontrollanter som besöker hushållen samt de handläggare som kontaktar hushållen per telefon utför sina arbetsuppgifter i enlighet med Radiotjänsts instruktioner. Det innebär att om de på något sätt får kännedom om ett tv-innehav så skall det påföras en avgift i enlighet med lag. Juridiska gruppen utgår alltså från att avgiften som påförts är korrekt eftersom personen/hushållet på något sätt medgivit tv-innehav. Ibland uppdragas uppenbara misstag och då tas den ena avgiften bort (t.ex. att något hushåll betalat dubbelt). De skrifter vi får in vid begäran om omprövning är av varierande kvalitet. Om vi inte förstår vad kunden menar ber vi om ett förtydligande. Om det inte framgår mer än vad som skedde vid den inledande kontakten så kvarstår Radiotjänsts beslut. I besluten motiverar vi varför avgiften kvarstår. Om en överklagan kommer in och det framgår några omständigheter som talar för att avgiften eventuellt inte är korrekt påförd så beslutar vi att ta bort avgiften. Varje ärende bedöms individuellt och vi väger vad personen uppgett till oss vid påförandetillfället mot vad de sedan säger vid en omprövning/överklagan. Ett ärende om omprövning kan handläggas av en person och samma ärende kan vid ett senare skede vid en överklagan handläggas av någon annan. Vi strävar efter att ha enhetlig tillämpning och använder oss av interna rutiner samt tidigare praxis för att besluta i ärendena. Vår utgångspunkt är också att handlägga ärenden med minsta möjliga besvär för den enskilde.

När undertecknad tillträdde som bolagsjurist och ansvarig för den Juridiska gruppen i januari 2013 har vi gått igenom rutiner m.m. för gruppens arbete. Det som framkommit är att de beslut som fattas inom gruppen håller hög kvalitet avseende rättsäkerhet, de är väl underbyggda. De eventuella svårigheter som kan uppstå är just de bedömningar som skall göras vid en omprövning respektive vid en överklagan då kunder framför olika budskap till oss. Av denna anledning har Juridiska gruppen i slutet av februari 2013 genomgått en skräddarsydd, tvådagars utbildning avseende förvaltningslagen med särskilt hänsyn till omprövning och överklagan. I utbildningen ingick även uppfräschning av våra kunskaper i offentlighet och sekretess samt i processrätt. Vi arbetar kontinuerligt med att säkra upp att vi fattar korrekta beslut.

Dokumentation

Radiotjänsts dokumentation ska följa bestämmelserna i Förvaltningslagen. Dokumentationen ska utvisa beslut och åtgärder som vidtas i ärendet samt faktiska omständigheter och händelser av betydelse. Dokumentationen ska vara tillräcklig, väsentlig och korrekt. Dokumentationen ska utformas med respekt för den enskildes integritet. Värderingar och kränkande omdömen får inte förekomma.

För att vi skall kunna dokumentera i ett särskilt ärende krävs att kunden uppger sitt kundnummer. Anonyma samtal eller brev går således inte att hänföra till ett visst ärende. Ibland ringer någon till oss och vill diskutera ett visst ärende men om denne person inte uppger just vilket ärende det rör kan vi således inte dokumentera det. Av denna anledning kan det då saknas dokumentation om ett telefonsamtal till oss.

Telemarketingavdelningen och Kundtjänst

Alla handläggare får en till två veckors utbildning innan de börjar arbeta hos Radiotjänst. Under samtliga arbetspass finns det erfarna coacher och gruppchefer på plats som handläggarna kan få handledning av. Den utbildning som alla får innan de börjar arbeta är bland annat information om Lagen om finansiering av radio och tv i allmänhetens tjänst, om företaget, våra värderingar, normer samt policyer. De får lära sig att vi har en utredningsskyldighet samt upplysningsskyldighet innan vi fattar ett beslut, hur de skall upprätta korrekta noteringar om de samtal som skett samt att alla kunder skall bemötas korrekt och med respekt. Handläggarna har bland annat samtalsmallar att utgå ifrån vid telefonsamtal. Den utbildning som ges är både muntlig och skriftlig. Radiotjänst jobbar ständigt med att coacha handläggarna, detta sker bland annat genom att samtal spelas in som handläggarna själva får lyssna på och får feedback på. Om något framgår som inte varit bra så tas det tag i detta omgående. Det finns alltid arbetsledning på plats som följer upp så att verksamheten fungerar.

Avgiftskontroll

Ca 50-70 kontrollanter genomför personliga besök hos hushåll som inte finns upptagna som kunder hos Radiotjänst. De personer som utför kontrollen arbetar på uppdrag av Radiotjänst. De har till sin hjälp samordnare som är anställda vid Radiotjänst. Innan en kontrollant går på egna besök hos hushållen får de en teoriutbildning som baseras på ett tidigare utskickat utbildningsmaterial. Därefter får de under minst två kvällar arbeta tillsammans med erfaren personal/samordnare. Kontrollanterna har regelbunden kontakt med sin samordnare och veckovis uppföljning av arbetet. De får coaching via telefon eller direkt på plats. För det fall en kund framfört att något inte skulle varit bra vid ett kontrollantbesök kontaktar Radiotjänst omgående den kontrollanten för uppföljning av besöket. Även om en kontrollant till stora delar arbetar på provision så är det så att om en påfordrad avgift tas bort i ett senare skede, t.ex. vid en omprövning, så får även kontrollanten ett helt avdrag för just den kunden. Kontrollanten har således inga incitament för att påföra en avgift felaktigt.

Viktigt att komma ihåg är att Radiotjänst har ett uppdrag av staten att utföra avgiftskontroll. Detta sker genom telefonsamtal eller besök hos de som inte finns upptagna som kunder hos Radiotjänst. De personer vi ringer eller besöker betalar inte radio- och tv-avgift av någon anledning. Det kan vara på grund av att de inte har någon tv-mottagare, att de glömt att betala eller att de faktiskt inte vill betala. Radiotjänst lyder under förvaltningslagens regler och har en utredningsskyldighet, vi måste ställa frågor som för den enskilde kan uppfatta som personliga och påträngande. Av denna anledning kan hushållet redan inledningsvis uppleva att Radiotjänst är påträngande och detta kan skapa en spänd situation. Radiotjänst är mycket väl medveten om det här och av den anledningen arbetar vi mycket med just hur vi närmar oss hushåll och vår dialog med hushållen. Vi vill att hushållen skall få ett bra intryck av Radiotjänst, få förståelse för den verksamhet vi bedriver samt få förståelse för vad radio- och tv-avgiften går till.

RIKAB:s särskilda yttranden beträffande handläggningen av de enskilda ärendena redovisas i en bilaga till detta beslut.

Samtliga anmälare bereddes tillfälle att yttra sig över RIKAB:s remissvar.

Rättslig reglering

Enligt 2 a § lagen (1989:41) om finansiering av radio och TV i allmänhetens tjänst ska den som innehar en TV-mottagare betala radio- och TV-avgift till RIKAB. En enda radio- och TV-avgift betalas för samtliga TV-mottagare som är avsedda att användas i innehavarens hushåll (se 3 § samma lag).

När RIKAB till följd av en anmälan eller på något annat sätt får reda på att någon har en TV-mottagare som han eller hon är skyldig att betala avgift för, ska RIKAB fatta beslut om avgiftsskyldighet (9 § lagen om finansiering av radio och TV i allmänhetens tjänst).

I lagen finns även bestämmelser om omprövning och överklagande av beslut. Enligt lagens 15 § ska RIKAB ompröva beslut om avgiftsskyldighet och påförande av avgifter om den som beslutet rör begär det eller om det annars finns skäl för det. Om en begäran om omprövning har kommit in till RIKAB mer än fyra veckor efter den dag då avgiften senast skulle ha betalats, ska RIKAB ändra sitt beslut endast om det är uppenbart oriktigt. En begäran om omprövning fritar dock inte från skyldighet att betala ett avgiftsbelopp som har förfallit till betalning. Av 21 § i samma lag framgår vidare att det endast är RIKAB:s beslut i ärenden om omprövning enligt 15 § som får överklagas hos allmän förvaltningsdomstol. Även om ett sådant beslut överklagas, ska RIKAB enligt 21 § tredje stycket ändra beslutet, om det är uppenbart oriktigt. Denna skyldighet gäller dock inte, om klaganden begär att beslutet tills vidare inte ska gälla eller om RIKAB har överlämnat handlingarna i ärendet till förvaltningsrätten.

Generellt gäller enligt 14 § i lagen om finansiering av radio och TV i allmänhetens tjänst att förvaltningslagen (1986:223) ska tillämpas när RIKAB handlägger ärenden. Enligt 15 § förvaltningslagen ska uppgifter som kommer in på annat sätt än genom en handling antecknas om uppgifterna kan ha betydelse för utgången i ett ärende och ärendet avser myndighetsutövning mot någon enskild.

Bedömning

Inledning

Redan här vill jag klargöra att JO:s granskning är av rättslig art och främst avser tillämpningen av gällande förfaranderegler. JO uttalar sig därför i princip inte om bedömningar och ställningstaganden i sakfrågor. Min granskning har därför inte avsett frågan om RIKAB:s beslut i olika avseenden varit riktiga.

De frågor som främst aktualiserats inom ramen för denna utredning är RIKAB:s bemötande av enskilda, dokumentationsskyldigheten samt handläggningen av frågor om omprövning och överklagande. Nedan följer därför tre allmänna avsnitt om dessa frågor. Därefter redovisar jag min bedömning i de enskilda klagomålsärendena. Beslutet avslutas med en kort sammanfattning.

Allmänt om bemötande

Vid den genomgång av JO-ärenden som gjorts i samband med den här utredningen har jag konstaterat att det inte sällan framförts synpunkter på de kontakter som anmälaren haft med RIKAB:s handläggare eller kontrollanter. Sådana klagomål förekommer även i senare inkomna JO-anmälningar mot RIKAB.

RIKAB:s uppdrag omfattar att utföra avgiftskontroller. Den verksamheten måste av naturliga skäl till stor del utföras genom att RIKAB på olika sätt kontaktar personer som inte betalar radio- och TV-avgift. I förarbetena till den lag som reglerar RIKAB:s verksamhet anförs att det är av stor vikt att uppbörden av avgifter bedrivs effektivt och att det utförs en energisk avgiftskontroll (se prop. 1988/89:18 s. 40). Det är givetvis viktigt att verksamheten bedrivs på ett korrekt sätt och med tillbörlig respekt för uppsökta personers integritet (jfr JO:s beslut den 25 augusti 2009, dnr 3212-2008).

RIKAB har redovisat att samtliga handläggare och kontrollanter får utbildning i kundbemötande samt att handläggare och kontrollanter löpande får coachning och uppföljning i sitt arbete. Bolaget anger vidare att man är väl medveten om att deras samtal kan uppfattas som personliga och påträngande och att bolaget av den anledningen arbetar mycket med hur dess representanter närmar sig hushåll och för en dialog med dessa.

Allmänt om dokumentationsskyldigheten

Som framgår ovan ska uppgifter som kommer in på annat sätt än genom en handling antecknas om uppgifterna kan ha betydelse för utgången i ett ärende och ärendet avser myndighetsutövning mot någon enskild (se 15 § förvaltningslagen). Dokumentationsskyldigheten har betydelse på flera sätt. Bland annat underlättar den RIKAB:s egen handläggning av omprövningsärenden. Dessutom medför den att en överinstans efter ett överklagande lättare kan skaffa sig en inblick i beslutsunderlaget. Vidare är den viktig vid t.ex. JO:s granskning av hur ett ärende handlagts.

Av RIKAB:s remissvar framgår att RIKAB:s handläggare får utbildning i hur de ska upprätta korrekta tjänsteanteckningar om de samtal som ägt rum.

Allmänt om omprövning och överklagande

Enligt 15 § lagen om finansiering av radio och TV i allmänhetens tjänst är det den som beslutet rör som ska begära omprövning. Av förarbetena till lagen framgår att en sådan begäran i första hand ska vara skriftlig, men att även en muntlig begäran i vissa fall bör kunna godtas (se prop. 1988/89:18 s. 86 med vidare hänvisning).

Enligt vad som framgår av RIKAB:s remissvar handläggs ärenden om omprövning av beslut om påförande av avgift och överklaganden av bolagets juridiska grupp. Det kan då förekomma att det är en handläggare som prövar begäran om omprövning och en annan handläggare som sedan handlägger överklagandet. Enligt bolagets remissvar har den juridiska gruppen vid sin prövning som

utgångspunkt att RIKAB:s kontrollanter och handläggare utfört sina arbetsuppgifter i enlighet med bolagets instruktioner och att den avgift som påförts är korrekt. Varje ärende bedöms dock individuellt varvid man väger vad personen uppgett i samband med att avgiften påfördes mot vad han eller hon sedan säger vid en begäran om omprövning respektive ett överklagande.

De enskilda JO-anmälningarna

Anmälan från AA (JO:s dnr 5790-2012)

RIKAB kontaktade BB per telefon varefter BB blev påförd radio- och TV-avgift. Av handlingarna framgår att det är BB:s uppfattning att hon under samtalet med RIKAB:s handläggare inte medgav innehav av någon TV-mottagare, men att hon däremot svarade ”ja” på frågan om hon var ansvarig på den aktuella adressen.

Den dokumentation som RIKAB har från telefonsamtalet är en tjänsteanteckning med följande lydelse:

BB[...] sade att hon skall stå för avg fått info fakt tel 120923/OO Infotorg

RIKAB har inte närmare bemött de uppgifter som AA lämnat angående samtalet mellan BB och RIKAB:s handläggare och jag finner det inte meningsfullt att utreda frågan ytterligare. Jag har således inte underlag för att kritisera RIKAB för det som kommit fram beträffande RIKAB:s bemötande av BB. Utredningen ger därmed inte heller stöd för att den i och för sig kortfattade tjänsteanteckningen skulle vara felaktig.

AA har vidare framfört synpunkter på att RIKAB kräver att en begäran om omprövning ska vara skriftlig. Mot bakgrund av vad jag angett i det allmänna avsnittet om omprövning och överklagande finner jag inte anledning att uttala någon kritik mot RIKAB med anledning av detta.

RIKAB avslog BB:s skriftliga begäran om omprövning. BB överklagade RIKAB:s omprövningsbeslut och yrkade även bl.a. ersättning för ombuds-kostnader. RIKAB ändrade då beslutet att påföra BB radio- och TV-avgift samt meddelade att de inte tänkte ersätta BB för ombudskostnader enligt hennes önskemål.

Enligt min uppfattning anförde BB i allt väsentligt samma omständigheter till stöd för sin begäran om omprövning som till stöd för sitt överklagande. Det förefaller därför egendomligt att det beslut som bedömdes som riktigt vid begäran om omprövning bara några veckor senare ansågs vara oriktigt. En sådan hantering kan leda till misstankar om att den ursprungliga begäran om omprövning inte handlades med tillräcklig noggrannhet. Det var dock olika handläggare som handlade begäran om omprövning och överklagandet och det kan naturligtvis vara förklaringen till att de bedömde saken på olika sätt. Därmed finner jag inte anledning att uttala någon kritik mot RIKAB i detta avseende.

I beslutet biföll RIKAB inte BB:s yrkanden fullt ut. Som RIKAB själv konstaterat var det därför fel av bolaget att inte genast sända över BB:s överklagande till

förvaltningsrätten sedan bolaget ändrat beslutet att påföra BB radio- och TV-avgift (se t.ex. JO 2012/13, s. 438, dnr 1476-2011). RIKAB kan inte undgå kritik för det inträffade.

Jag noterar att överklagandet, såvitt avser det ej bifallna yrkandet, nu varit föremål för prövning av Förvaltningsrätten i Luleå.

Anmälan från UTS (JO:s dnr 6044-2012)

RIKAB kontaktade UTS per telefon varefter bolaget påfördes avgift. UTS är av uppfattningen att företrädare för bolaget inte medgett avgiftsgrundande TV-innehav under det aktuella samtalet. Den dokumentation som RIKAB har från telefonsamtalet är en tjänsteanteckning med följande lydelse.

Pratade med PP som sa att tvutrustning finns i företaget men att han inte hade möjlighet att prata med mig. Info från bomlistan, tvhandlare. Påför avgift kund får återkomma.

Utredningen ger inte stöd för något uttalande om att tjänsteanteckningen skulle vara felaktig.

RIKAB avslog UTS:s begäran om omprövning. UTS överklagade detta beslut varefter RIKAB ändrade sitt beslut att påföra UTS radio- och TV-avgift.

Enligt min uppfattning anförde UTS i allt väsentligt samma omständigheter till stöd för sin begäran om omprövning som till stöd för sitt överklagande. Det förefaller därför egendomligt att det beslut som bedömdes som riktigt vid begäran om omprövning bara några veckor senare ansågs vara oriktigt. En sådan hantering kan leda till misstankar om att den ursprungliga begäran om omprövning inte handlades med tillräcklig noggrannhet. Det var dock olika handläggare som handlade begäran om omprövning och överklagandet och det kan naturligtvis vara förklaringen till att de bedömde saken på olika sätt. Därmed finner jag inte anledning att uttala någon kritik mot RIKAB i detta avseende.

Vad UTS i övrigt anfört föranleder inte heller någon ytterligare åtgärd eller något uttalande från min sida.

Anmälan från CC (JO:s dnr 6080-2012)

RIKAB kontaktade CC per telefon. CC påfördes inte någon radio- och TV-avgift. CC har uppgett att han kände sig illa bemött under samtalet.

Eftersom CC inte påfördes radio- och TV-avgift med anledning av telefonsamtalet så blev han inte registrerad som kund hos RIKAB. Det upprättades inte heller någon tjänsteanteckning från samtalet och RIKAB har inte på annat sätt bemött de uppgifter som CC lämnat. Jag har därför inte tillräckligt underlag för några uttalanden i fråga om vilket bemötande som CC fick och jag finner inte anledning att gå vidare i saken.

Anmälan från DD (JO:s dnr 6081-2012)

Vad som kommit fram i fråga om handläggningen av DD ärende ger inte anledning till någon ytterligare åtgärd eller något uttalande från min sida.

Anmälan från EE som ombud för FF (JO:s dnr 6380-2012)

Med anledning av vad RIKAB:s kontrollant noterat från ett besök hos FF beslutade RIKAB påföra FF avgift. På kontrollantkortet, som inte undertecknades av FF, har kontrollanten kryssat i att TV-innehav medges och antecknat följande.

TV:n är trasig i lgh, ska slängas, förklarar vad lagen säger utan resultat.

FF är av uppfattningen att hon besvarade såväl en fråga om hon har TV, som en fråga om hon har en trasig TV nekande. Enligt hennes uppfattning är kontrollantens anteckning felaktig.

RIKAB har – utöver att man hänvisat till vad som framgår av kontrollantens anteckningar – inte närmare bemött de uppgifter som FF lämnat om hur besöket förlöpte och jag finner det inte meningsfullt att utreda frågan ytterligare. Utredningen ger därmed inte stöd för slutsatsen att noteringarna på kontrollantbladet skulle vara felaktiga.

FF begärde omprövning av RIKAB:s beslut att påföra henne radio- och TV-avgift. RIKAB beslutade att avgiftsskyldigheten skulle bestå. FF överklagade detta beslut. RIKAB beslutade då att ta bort avgiften.

Enligt min uppfattning anförde FF i allt väsentligt samma omständigheter till stöd för sin begäran om omprövning som till stöd för sitt överklagande. Det förefaller därför egendomligt att det beslut som bedömdes som riktigt vid begäran om omprövning bara några veckor senare ansågs vara oriktigt. En sådan hantering kan leda till misstankar om att den ursprungliga begäran om omprövning inte handlades med tillräcklig noggrannhet. Det var dock olika handläggare som handlade begäran om omprövning och överklagandet och det kan naturligtvis vara förklaringen till att de bedömde saken på olika sätt. Därmed finner jag inte heller i det här fallet anledning att uttala någon kritik mot RIKAB med anledning av detta.

När det slutligen gäller de nedlåtande kommentarer som EE uppgett att hon fått höra vid sina kontakter med RIKAB:s kundtjänst så har RIKAB anført att det inte finns några noteringar i deras system om dessa samtal. Därför kan RIKAB inte följa upp EE:s påståenden. Ytterligare utredning går därmed inte att få fram varför jag inte har tillräckligt underlag för att uttala mig i denna del.

Anmälan från GG (JO:s dnr 8-2013)

RIKAB kontaktade GG per telefon vilket resulterade i att GG påfördes radio- och TV-avgift. Handläggaren upprättade följande tjänsteanteckning med anledning av samtalet.

GG medger tv-mottagare men han menar att sambon betalar. GG vill dock inte tala om namnet på den som betalar i hans hushåll påför avgift efter att ha informerat om lagen.

Enligt GG:s anmälan ville han inte uppge personuppgifter beträffande sin sambo därför att samtalet kom från ”hemligt nummer” och handläggaren vägrade uppge något annat än sitt förnamn.

I sitt remissvar har RIKAB förklarat handläggarens fråga med att deras kundregister är uppbyggt på personnummer och kundnummer och att en sökning på en adress inte alltid är tillförlitlig.

RIKAB har – utöver att hänvisa till tjänsteanteckningen och de interna rutiner som handläggarna ska följa – inte kunnat bemöta de uppgifter som GG lämnat eftersom handläggaren inte minns samtalet. Därmed är det inte meningsfullt att utreda frågan ytterligare och det saknas underlag för kritik mot RIKAB. Jag delar dock RIKAB:s uppfattning att en handläggare som ringer ett sådant här samtal ska presentera sig med för- och efternamn samt att man – i en situation som den nu aktuella – bör efterfråga kundnummer för att försöka utreda om avgift betalas på adressen.

Vad som i övrigt framkommit föranleder inte någon ytterligare åtgärd eller något uttalande från min sida.

Anmälan från JJ (JO:s dnr 90-2013)

RIKAB kontaktade JJ per telefon. Samtalet utmynnade i att den uppringande handläggaren beslutade att påföra JJ radio- och TV-avgift. Handläggaren upprättade följande tjänsteanteckning med anledning av samtalet.

JJ medger tv-innehav i hushållet. Han säger först att han bor tillsammans med någon som redan betalar tv-avgiften [...] och han säger att det är hon som äger tvn i hushållet. [...] är inte kund hos oss vilket jag informerar honom om. Han säger att han inte bor på [...] längre utan bara får sin post dit, informerar om lagen och ber honom kontakta kundtjänst om de vill att tvavgiften skall stå på [...] istället eftersom det är hon som äger tvn. Fakturainformation.

Enligt JJ stämmer inte det som anges i tjänsteanteckningen. Med hänsyn till den utförliga tjänsteanteckningen är det emellertid mycket som talar för att JJ och handläggaren haft olika uppfattning angående vad som sades under deras samtal. Det är därför inte meningsfullt att utreda saken vidare.

JJ har vidare haft synpunkter på att han vid kontakt med RIKAB:s kundtjänst på fråga inte fick uppgift om namnet på den handläggare som han hade talat med. RIKAB har anfört att namn på handläggare ska lämnas ut och beklagat om så inte gjordes. JJ:s synpunkter föranleder ingen ytterligare åtgärd från min sida.

Sammanfattning

RIKAB har i sina remissvar utförligt redogjort för hur handläggare eller kontrollanter enligt bolagets interna rutiner bör agera i olika situationer. Såvitt framgår av remissvaren har bolaget endast i något enstaka fall – utöver att hänvisa till tjänsteanteckningar – utrett och kommit med ett konkret bemötande av vad som

anförts i det enskilda ärendet. Med anledning av bl.a. detta har jag inte ansett mig ha underlag för att göra några uttalanden i dessa delar.

Jag vill emellertid poängtera att det, inte minst för allmänhetens förtroende för verksamheten, är viktigt att den som t.ex. blir kontaktad av RIKAB för en avgiftskontroll blir korrekt och sakligt bemött samt får möjlighet att klargöra hur hans eller hennes förhållanden ser ut såvitt dessa har betydelse för frågan om avgiftsskyldighet.

I flera av de ärenden som utretts inom ramen för detta beslut har det förekommit tjänsteanteckningar av skiftande kvalitet. Bristerna har emellertid inte varit sådana att jag funnit skäl att uttala någon kritik mot RIKAB. Jag vill dock betona vikten av att de anteckningar som upprättas tydligt återger det relevanta innehållet i samtalet. Det som kommer fram vid samtalet eller besöket utgör ju grunden för beslutet att påföra avgiften. Anteckningarna är dessutom oftast den enda dokumentation som senare finns att tillgå vid en eventuell om- eller överprövning av avgiftsbeslutet.

När det gäller frågorna om omprövning och överklagande har jag uttalat kritik mot RIKAB för att de inte genast översände BB:s överklagande till förvaltningsrätten för prövning (JO:s dnr 5790-2012). I tre fall har jag vidare noterat att ett avgiftsbeslut som RIKAB bedömde som riktigt vid begäran om omprövning, på väsentligen samma underlag ansågs vara oriktigt när omprövningsbeslutet senare överklagades. Jag har pekat på att en sådan hantering kan leda till misstankar om att den ursprungliga begäran om omprövning inte handlades med tillräcklig noggrannhet. Dessa förhållanden har inte lett till någon kritik från min sida. Jag noterar dock att RIKAB har uppmärksammat frågor rörande omprövning och överklagande samt att handläggarna i den juridiska gruppen nu har genomgått en särskild utbildning bl.a. avseende detta.

Den här utredningen har, som framgått, föranletts av de relativt frekventa klagomål mot RIKAB som inkommit till JO i de remitterade frågorna. Utredningen har förutom i nyss nämnda fall inte föranlett någon kritik. Mot bakgrund av den redovisning som RIKAB lämnat går jag inte vidare i saken.

Med dessa uttalanden avslutas ärendena.