

Justitieombudsmannen  
Cecilia Nordenfelt

## **Anmälan mot Försäkringskassan om handläggningstiden i ett ärende om omprövning av ett beslut om återbetalning av tilläggspension**

---

### **Anmälan**

I en anmälan, som kom in till JO den 29 juni 2009, anförde AA att han för sex månader sedan hade blivit lovad att få sitt ärende om pension omprövat men att inget hade hänt.

### **Utredning**

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

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

#### **Bakgrund**

Omprövningsenheten i Halmstad byggdes, som enda omprövningsenhet för pensionsärenden i landet, upp under våren och försommaren 2008. Rekryteringen avbröts innan enheten var fullt bemannad vilket medförde viss resursbrist.

Under våren 2008 överfördes omprövningsärenden till omprövningsenheten i Halmstad från övriga länsorganisationer i takt med att dessa omorganiserades, vilket innebar att handläggningstiden för omprövningar ökade successivt. Vecka 27 tidigare lades överflyttning till Halmstad av återstående omprövningsärenden, som enligt ursprungsplan skulle överflyttas vecka 40, vilket medförde att handläggningstiden förlängdes ytterligare. Under maj 2009 fick omprövning av pensionsärenden ett resurstillskott i samband med att omprövningsärenden rörande barn- och familj överfördes till den nyinrättade omprövningsenheten i Sundsvall. Med detta resurstillskott torde handläggningstiden för pensionsärenden minska.

#### **Gällande bestämmelser**

Utöver förvaltningslagens allmänna krav på snabb handläggning bör enligt Försäkringskassans allmänna råd (RAR 2001:4) om omprövning och ändring enligt 20 kap. 10 § första stycket lagen (1962:381) om allmän försäkring omprövning av beslut göras inom sex veckor från det att omprövningen begärdes, om inte särskilda skäl föranleder annat.

#### **Utredning**

Försäkringskassan beslutade den 2 oktober 2007 om sänkt ålderspension från och med april 2007 för AA med anledning av att han gift sig den 12 mars 2007. AA

begärde omprövning av beslutet. I omprövningsbeslut den 2 november 2007 ändrade inte Försäkringskassan det tidigare beslutet. Omprövningsbeslutet överklagades inte till länsrätten.

Den 20 mars 2008 beslutade Försäkringskassan att AA ska återbetala 2 514 kronor som han fått för mycket i tilläggs pension för tiden april - september 2007.

I sin anmälan till JO daterad den 5 juni 2009 skriver AA att det nu är sex månader sedan Försäkringskassan i Halmstad lovade omprövning av hans pension. Han undrar vad som hänt.

Från AA inkom ett e-postmeddelande daterat den 23 november 2008 till Försäkringskassans enhet för statlig fordran. Meddelandet diariefördes den 4 december 2008 med ankomstdatum den 25 november 2008 som en begäran om omprövning av beslutet den 20 mars 2008 om återbetalning av felaktig utbetalning av tilläggs pension.

AA:s begäran om omprövning inkom till omprövningsenheten i Halmstad den 5 december 2008. En omprövningsakt upprättades och samma dag skickades till AA:s adress i Thailand, enligt gällande rutin, ett s.k. bekräftelsebrev om att Försäkringskassan mottagit hans begäran om omprövning av beslutet om återbetalning av felaktigt utbetald pension. I bekräftelsebrevet angavs att tidigare beslut gäller till dess att det eventuellt ändras av Försäkringskassan samt att han kan ringa Försäkringskassans kundcenter (0771-524 524) om han har några frågor. Härefter placerades AA:s omprövningsakt i arkiv i väntan på handläggning.

Den 23 december 2008 inkom till omprövningsenheten från AA en skrivelse angående hans begäran om omprövning av Försäkringskassan fattat beslut. Skrivelsen som var daterad den 16 december 2008 lades utan åtgärd i omprövningsakten.

I skrivelse som inkom till nationellt försäkringscenter i Visby (NFC Visby) den 2 mars 2009 efterlyste AA Försäkringskassans beslut i omprövningsärendet. Skrivelsen som var daterad den 5 februari 2009 skickades tillsammans med ärendeutdrag från diariet till omprövningsenheten i Halmstad dit den anlände den 9 mars 2009. Skrivelsen lades utan åtgärd i omprövningsakten.

Den 8 juni 2009 inkom skrivelse daterad den 5 juni 2009 till omprövningsenheten i Halmstad från AA. I skrivelsen uppgav han att han fått besked från Försäkringskassan i Halmstad den 5 december 2008 att beslutet att sänka hans pension skulle omprövas. Han uppgav också sitt kontonummer i thailändsk bank dit Försäkringskassan "först kan sända de Sek 2 500 som ni krävt mig på samt efterföljande för mycket dragen pension". AA "hoppas nu efter sex månader att Försäkringskassan omgående löser tvisten".

Den 14 juli 2009 begärde omprövningshandläggare in AA:s återkravsakt från NFC Visby. Den inkom till omprövningsenheten den 17 juli 2009. Den 20 juli 2009 handlades AA:s omprövningsärende. Handläggaren noterade att AA:s begäran om omprövning hade kommit in för sent i förhållande till beslutet om återbetalning som fattades den 20 mars 2008. Med hänsyn till att AA:s begäran om omprövning kom in den 25 november 2008 och att den handlades först den 20 juli 2009 samt att bekräftelsebrev skickades den 5 december 2008, utan att anledningen till att begäran inkommit för sent utreddes, prövade handläggaren AA:s begäran om omprövning. I omprövningsbeslut den 20 juli 2009 fann Försäkringskassan att beslutet om återbetalning av felaktig utbetalning av tilläggs pension den 20 mars 2008 hade skett i enlighet med gällande bestämmelser och att det därför inte förelåg skäl att ändra det tidigare beslutet. Försäkringskassans enhet för statlig fordran informerades om omprövningsbeslutet.

AA överklagade den 3 september 2009 omprövningsbeslutet till länsrätten. Ärendet skickades samma dag till Länsrätten i Gotlands län, Visby.

AA har inte återbetalat det krävda beloppet.

#### **Försäkringskassans slutsatser**

AA:s begäran om omprövning av Försäkringskassans beslut den 20 mars 2008 inkom till Försäkringskassan den 25 november 2008 och till omprövningsenheten i

Halmstad den 5 december 2008. Trots att AA:s begäran om omprövning kommit in för sent gjordes, med hänsyn till omständigheterna, en omprövning av ärendet. Denna omprövning gjordes dock först den 20 juli 2009, vilket inte är acceptabelt med hänsyn till att en begäran om omprövning bör handläggas inom sex veckor från det den begärdes. Anledningen till den långa handläggningstiden torde få tillskrivas det stora antalet inkommande begäran om omprövning i kombination med en inte fullt bemannad omprövningsenhet. Detta förhållande är dock inte ursäktligt och Försäkringskassan beklagar det inträffade.

Sedan den 25 november 2008, då AA inkom med sin begäran om omprövning, har han inkommit med ytterligare tre skrivelser till Försäkringskassan innan beslut fattades i omprövningsärendet den 20 juli 2009. Skrivelser inkom 23 december 2008, 2 mars 2009 och 8 juni 2009. Åtminstone beträffande skrivelsen som inkom den 2 mars 2009, i vilken AA efterlyste omprövningsbeslut, borde denna besvarats med angivande av beräknad tidpunkt för detta beslut. Att så inte skett beror sannolikt på den rådande arbetssituationen. Försäkringskassan beklagar detta.

AA kommenterade remissvaret.

### **Bedömning**

JO har vid upprepade tillfällen understrukit betydelsen av att Försäkringskassan fattar sina beslut om omprövning inom sex veckor, om inte särskilda skäl föranleder annat. Omorganisation och ökad ärendeinströmning, som uppges ha varit orsakerna till den långa handläggningstiden, utgör inte sådana särskilda skäl.

Det är av rättssäkerhetsskäl av största betydelse att en försäkrad inom rimlig tid får en möjlighet till domstolsprövning av Försäkringskassans beslut. Jag vill i detta sammanhang framhålla att den försäkrade har rätt att inom skälig tid få sin sak prövad av domstol (se artikel 6:1 i den Europeiska konventionen om skydd för de mänskliga rättigheterna och de grundläggande friheterna). En utdragen omprövningsprocess hos Försäkringskassan fördröjer den försäkrades rätt till domstolsprövning.

AA:s begäran om omprövning inkom till Försäkringskassan den 25 november 2008. Omprövningsbeslutet i fråga fattades den 20 juli 2009. Den sammanlagda handläggningstiden uppgick därmed till åtta månader. En så lång handläggningstid är inte acceptabel. Vidare borde Försäkringskassan, som myndigheten själv anför i sitt remissvar, ha besvarat i vart fall AA:s skrivelse den 2 mars 2009. Försäkringskassan förtjänar kritik för de brister som förevarit i samband med handläggningen av AA:s omprövningsärende.

Ärendet avslutas.