

## Anmälan mot IF Metalls arbetslöshetskassa angående handläggningen av ett ärende om arbetslöshetsersättning

---

### Anmälan

AA anmälde IF Metalls arbetslöshetskassa för handläggningen av hennes ärende om arbetslöshetsersättning. I anmälan anfördes i huvudsak följande.

I augusti 2008 upphörde utbetalningarna av AA:s arbetslöshetsersättning. Eftersom hon inte hade fått någon information om detta kontaktade hon kassan. Därefter återupptogs utbetalningarna med ett lägre belopp än tidigare. Hon påtalade detta, varpå ersättningsbeloppet höjdes. Hon erhöll inte några beslut gällande dessa åtgärder. Även under 2009 förekom det ett antal höjningar och sänkningar av ersättningsbeloppen utan att hon fick något beslut om ändringarna.

### Utredning

JO begärde in och granskade handlingar i ärendet hos IF Metalls arbetslöshetskassa. Härefter anmodades kassan att göra en utredning och yttra sig över vad som framförts i anmälan.

Remissvaret gavs in av kassaföreståndaren BB och juristen CC. Till remissvaret var fogat bl.a. en intern utredning samt viss e-postkorrespondens och informationsutskick. I huvudsak anfördes följande (bilagorna har utelämnats).

Kassan har låtit den handläggare som normalt sköter arbetet med kassans internkontroll, DD, utreda ärendet. Under utredningen har DD varit i kontakt med EE som är AA:s handläggare (se mejl i bilaga). Som bilagor medföljer även den information som kassan skickat ut angående lagändringar som påverkat dagpenningens storlek samt kassans omprövningsbeslut i ärendet.

DD:s utredning visar onekligen på att det varit många förändringar i storleken på AA:s dagpenning, utan att kassan meddelat detta i beslutsbrev. Men vid flera av dessa tillfällen menar kassan att något beslutsbrev inte varit nödvändigt.

Att AA:s dagpenning sänks efter 200 dagar den 5 mars 2008, får anses ha meddelats genom informationsutskick med utbetalningsavier veckorna 26-30 2007 (se bilagor).

Den 31 mars 2008 samt den 6 april 2009 hade kassan generella löneuppräknningar vilket kassan har en gång per år. I fall dagpenningen påverkas får medlemmar med ersättning besked genom utbetalningsavin.

Men det finns ett fall i DDs utredning där kassan kan kritiseras. Det rör tillfället den 22 juli 2008, när AA:s ersättningsperiod löper ut. Kassan ska i det läget skicka ut ett beslutsbrev om att en ny ersättningsperiod beviljats. Då hade även på nytt information lämnats om ersättningsnivåerna. Det beslutet skickades först ut i juli 2009.

Sedan finns det ett tveksamt fall som rör kassans agerande 2009 efter att det upptäckts att AA periodvis fått för hög ersättning på grund av ett tekniskt fel. De gängse rutinerna är då att kommunicera medlemmen för att få del av dennes syn på det inträffade. Därefter beslutar kassan om återkrav ska ske eller inte. Vid återkrav skickas ett beslutsbrev till medlemmen. Men om kassan efter kommunikering finner att återkrav inte föreligger fattar kassan ett avskrivningsbeslut. Vid det här tillfället kom kassan fram till att något återkrav inte ska ske utan att ha kommunicerat AA och det går därför att argumentera för att ett avskrivningsbeslut inte var nödvändigt. Det hade dock varit lämpligt med ett informationsbrev med en förklaring till den ändrade dagpenningen.

EE, AA:s handläggare, har lång erfarenhet och är en uppskattad och duktig medarbetare. Det här är alltså inget personalärende utan tvärtom visar det tydligt på att även den bästa kan göra misstag. Inom vårt verksamhetsområde har det under de senaste åren varit många genomgripande lagförändringar, samtidigt som arbetslösheten ökat dramatiskt. Det ställer stora krav på kassan i form av kompetensutveckling, datasystemutveckling och inte minst internkontroll. Kassan jobbar aktivt med alla delar och i den ständigt pågående utvecklingen av kassans datasystem ÄGA, är målsättningen att minimera risken för mänskliga misstag. På grund av arbetets art är det sannolikt det bästa sättet att komma till rätta med sådana misstag som visats i detta ärende.

Av kassans interna utredning framgick huvudsakligen följande.

2008-07-22 (vecka 08/30) blev medlemmen utförsäkrad. Handläggaren beviljade då felaktigt en förlängning med 150 dagar trots att medlemmen inte har barn under 18 år. Handläggaren har förklarat att misstaget berodde på att hon förväxlat medlemmen med annan medlem. När handläggaren senare, närmare bestämt den 25 augusti 2008, upptäckte sitt misstag spärrades ersättningen fr.o.m. vecka 08/34 för utredning. Efter utredning och nyprövning konstaterades att medlemmen uppfyllde ett nytt arbetsvillkor 2007-11-30 och således hade rätt till en ny ersättnings-period. Dagpenningen fastställdes till 65 procent av tidigare dagsförtjänst (723:94) dvs. till 471 kronor, eftersom detta var förmånligare för medlemmen. Något formellt beslut gick vid den aktuella tidpunkten inte ut till medlemmen.

Historiskt har utvecklingen av medlemmens dagsförtjänst/dagpenning sett ut enligt följande,

Fram t o m 2008-03-02 (vecka 08/09) hade medlemmen en fastställd dagsförtjänst om 699:44 kronor och en dagpenning om 560 kronor (699:44 x 80 procent).

2008-03-05 (onsdag vecka 08/10) hade medlemmen erhållit 200 dagar i sin ersättningsperiod och därför sänktes ersättningsnivån till 70 procent av dagsförtjänsten. Dagsförtjänsten var således från samma tidpunkt oförändrad 699:44 kronor men hennes dagpenning 490 kronor (699:44 x 70 procent).

2008-03-31 (vecka 08/14) hade kassan en generell löneuppräknings med 3,5 procent vilket innebar att medlemmens dagsförtjänst och dagpenning från samma tidpunkt ändrades till 723:94 kronor respektive 507 kronor (723:94 x 70 procent).

2008-07-22 (vecka 08/30) blev medlemmen utförsäkrad och tillerkändes en ny ersättningsperiod vilket innebar att medlemmens dagsförtjänst från samma tidpunkt var oförändrad men dagpenningen sänktes till 471 kronor (723:94 x 65 procent).

2009-04-06 (vecka 09/15) hade kassan en generell löneuppräknings med 3,0 procent vilket innebar att medlemmens dagsförtjänst och dagpenning från samma tidpunkt höjdes till 745:66 kronor respektive 485 kronor (745:66 x 65 procent).

Under perioden vecka 08/32 - 09/13 har för mycket ersättning utbetalats (580 kronor per dag eller 2900 kronor per vecka istället för 471 kronor per dag eller 2355 kronor

per vecka) pga. av ett tekniskt fel som uppstod vid rättningen i kassans utbetalningssystem.

Medlemmen har under vissa perioder erhållit för hög ersättning. Kassan borde ha kommunicerat medlemmen angående detta och även fattat ett formellt beslut huruvida medlemmen skulle anses återbetalningsskyldig eller inte.

När det gäller ersättningsnivåerna finns sedan 2007-07-01, då nya bestämmelser trädde i kraft, information i grundbesluten om ersättningsnivåerna, dvs. att dag 1 - 200 är ersättningsnivån 80 procent, dag 201 - 300 är ersättningsnivån 70 procent och efter dag 300 är ersättningsnivån 65 procent. Information om detta har också gått ut tillsammans med utbetalningsavierna avseende veckorna 07/26-30. Medlemmen erhöll ersättning dessa veckor. Det framgår också vid varje beslut om utbetalning, dvs utbetalningsavierna, vilken ersättningsnivå utbetald ersättning avser. Några andra beslut går inte ut till medlemmarna när ersättningsnivån sänks pga. att ersättning har utbetalats i 200 ersättningsdagar. Inte heller går särskilda beslut ut vid kassans årliga löneuppräknings.

Däremot borde medlemmen ha fått ett formellt beslut avseende den nya ersättningsperioden som började löpa fr.o.m. 2008-07-23. Av ett sådant besluts motivering framgår att perioden enligt gällande bestämmelser ska inledas med 7 karensdagar. (Senare, dvs. 2009-07-09 har beslut om nyprövning av arbetsvillkor skickats till medlemmen). Medlemmen borde också ha fått ett formellt upphävningsbeslut avseende förlängningen.

Ärendet är handlagt av EE, avd. 24. Hon säger att ärendet blev fel pga. av att hon felaktigt beviljade en förlängning vilket berodde på att hon förväxlade ärendet med annan medlem som har barn under 18 år. Hon har meddelat medlemmen, AA, per telefon att hon felaktigt fått en förlängning samt att hon har rätt till en ny ersättningsperiod. Samtidigt informerade hon om karensen. Någon tjänsteanteckning gjordes dock inte.

AA kommenterade remissvaret.

### **Bedömning**

Av utredningen framgår att AA felaktigt beviljades förlängning av ersättningsperioden efter att hon blivit utförsäkrad den 22 juli 2008. När detta uppdagades höll kassan inne utbetalningarna samt inledde en utredning och en förnyad prövning. AA beviljades därefter en ny ersättningsperiod. De åtgärder som kassan härigenom har vidtagit är att se som beslut i ett ärende om rätt till ersättning enligt lagen (1997:238) om arbetslöshetsförsäkring, ALF. Sådana beslut ska meddelas i skriftlig form tillsammans med fullföljdshänvisning. Som framgår av remissvaret har kassan brustit i detta hänseende.

Vidare har det framkommit att AA under vissa perioder erhöll högre ersättning än hon var berättigad till. Kassan gjorde dock bedömningen att återkrav inte skulle ske. Detta ställningstagande skedde formlöst och utan föregående kommunikering med AA. Någon kommuniceringsskyldighet kan emellertid inte anses ha förelegat då avgörandet inte gick AA emot. Kassan borde dock ha fattat ett formellt beslut i frågan och underrättat AA härom.

Vad som i övrigt har framkommit föranleder inte någon ytterligare åtgärd från JO:s sida.