

## Försäkringskassan kritiseras för hanteringen av en handling som den försäkrade lämnade in med anledning av ett interimistiskt beslut

**Beslutet i korthet:** Försäkringskassan höll inne utbetalningarna av vårdbidrag till en försäkrad, AA, genom ett interimistiskt beslut. Av beslutet framgick att AA hade möjlighet att lämna synpunkter inför det slutliga beslutet och skicka dem till Försäkringskassans inläsningscentral inom en angiven tidsperiod. Det interimistiska beslutet var även korrekt försett med en omprövningshänvisning. Under tiden som kommuniceringstiden löpte skickade AA in sina synpunkter till Försäkringskassans lokala kontor. Skriften med synpunkterna var utformad som en begäran om omprövning och uppfattades uteslutande som en sådan av myndigheten. AA:s synpunkter kom därför inte att beaktas inför det slutliga beslutet. I sitt beslut uttalar JO att det är en allvarlig brist i handläggningen av AA:s ärende, och Försäkringskassan får därför kritik. JO uttalar vidare att myndighetens rutin bör vara att varje handling från den försäkrade som kommer in inom kommuniceringstiden tillförs grundärendet oavsett hur den är utformad. Finns det dessutom något i handlingen som tyder på en reaktion på det interimistiska beslutet ska den även presumeras vara en begäran om omprövning.

### Anmälan

I en anmälan till JO den 7 april 2017 klagade AA på Försäkringskassan. Hon anförde bl.a. följande: Försäkringskassan fattade ett interimistiskt beslut om att dra in det vårdbidrag för merkostnader som hon tidigare fått för sin son. Av beslutet framgick att hon hade möjlighet att lämna synpunkter på beslutet och skicka dem till Försäkringskassans inläsningscentral senast ett visst angivet datum. Det framgick även att hon kunde begära omprövning om hon inte var nöjd med beslutet och att en sådan begäran skulle skickas till en annan adress. Eftersom hon inte var nöjd med beslutet skickade hon in sina synpunkter till den senare adressen. Några veckor senare fick hon del av Försäkringskassans slutliga beslut att inte längre betala ut vårdbidrag. I beslutet angavs bl.a. att hon inte hade kommit in med några synpunkter. Vid samtal med Försäkringskassan fick hon veta att hon skickat sina synpunkter till fel adress och att hennes skrift endast hade hanterats som en begäran om omprövning. AA anförde vidare att hon tyckte att det var vilseledande och otydligt med olika adresser och olika sätt att gå till väga för att framföra sitt missnöje.

## Utredning

Anmälan remitterades till Försäkringskassan som i sitt remissvar anförde följande:

### Utredning

AA beviljades vårdbidrag för merkostnader för sin son i oktober 2014.

Den 10 mars 2017 hade Försäkringskassan ett utredningssamtal per telefon med AA med anledning av en efterkontroll av den pågående ersättningen. Handläggaren bedömde utifrån samtalet att AA inte hade rätt till fortsatt vårdbidrag och lämnade samma dag ett förslag till ett interimistiskt beslut till en beslutsfattare.

Den 13 mars fattade beslutsfattaren ett interimistiskt beslut om att dra in vårdbidraget från och med april 2017. I beslutsbrevet fick AA information om möjligheten att senast den 29 mars lämna synpunkter inför det slutliga beslutet. Det interimistiska beslutet var också försett med en omprövningshänvisning med en tidsfrist på två månader.

Den 22 mars kom AA:s begäran om omprövning av det interimistiska beslutet in till Försäkringskassans lokala kontor. Efter att en beslutsfattare samma dag hade bedömt att beslutet inte kunde ändras enligt 113 kap. 3 § socialförsäkringsbalken registrerades begäran om omprövning i Försäkringskassans diarium och skickades till en enhet som handlägger omprövningar.

På det lokala kontoret fortsatte handläggningen av grundärendet och den 3 april konstaterade den personliga handläggaren att inga synpunkter eller handlingar hade kommit in i ärendet i ärendehanteringssystemet ÄHS under kommunikeringstiden. Samma dag lämnade handläggaren ärendet till en beslutsfattare som fattade ett slutligt beslut som ersatte det interimistiska, och sände det till AA.

Omprövningsenheten som trots förturshantering inte hade hunnit ompröva det interimistiska beslutet när det slutliga beslutet fattades avskrev omprövningsärendet den 5 april.

Den 5 april ringde AA till Försäkringskassan för att diskutera besluten hon hade fått och Försäkringskassans rutiner. Hon fick information om hur handläggningen hade gått till och om möjligheten att begära omprövning av det slutliga beslutet.

### Utformningen av det interimistiska beslutet

AA har i sin anmälan framfört kritik mot utformningen av det interimistiska beslutet. Hon anser att informationen i brevet är otydlig och missvisande.

Mallen för interimistiska beslut är disponerad så att det som är viktigast för den enskilde att veta står tidigt i texten.

I mallens början förklaras skillnaden mellan ett interimistiskt beslut och ett slutligt beslut. Vad ett interimistiskt beslut är beskrivs också mer ingående under rubriken *Vad innebär ett interimistiskt beslut*. Vid fortsatt resonemang om de olika besluten har Försäkringskassan varit noga med att specificera vilket av de två besluten det gäller.

På sidan 1 finns en ruta med information om vad den enskilde kan göra för att påverka det slutliga beslutet. Det här är alltså Försäkringskassans kommunikering. Informationen kommer tidigt i brevet och är grafiskt markerad med en ruta, eftersom det slutliga beslutet kommer att påverka den enskildes situation mest.

På sidan 3 finns information om vad den enskilde kan göra för att få det interimistiska beslutet omprövat. Informationen kommer sent i brevet och är inte grafiskt markerad. Försäkringskassan har valt att tona ner möjligheten att ompröva det interimistiska beslutet eftersom det kommer få minst påverkan på den enskildes situation.

På sidan 1 finns också information om att den enskilde kommer att kunna begära omprövning av det slutliga beslutet när det väl kommer.

### Försäkringskassans slutsatser

När en begäran om omprövning av ett interimistiskt beslut kommer in till Försäkringskassan ska den som tar emot skrivelsen försäkra sig om vad avsändaren avser med sin skrivelse. I detta fall om det var fråga om en begäran om omprövning, ett svar på kommunikering, eller kanske båda.

När AA:s skrivelse, utformad som en begäran om omprövning av ett interimistiskt beslut, kom in den 22 mars till Försäkringskassan gjorde en beslutsfattare omedelbart en prövning om beslutet kunde ändras enligt 113 kap. 3 § socialförsäkringsbalken. I samband med denna prövning och senast när skrivelsen vidarebefordrades till omprövningsenheten borde en kopia av skrivelsen ha skickats för inskanning i grundärendet. Oavsett att skrivelsen var utformad som en begäran om omprövning av det interimistiska beslutet borde den också ha vidarebefordrats som svar på kommunikering till den handläggare som handlade det berörda ärendet. Om så hade skett skulle handläggaren haft möjlighet att ta del av AA:s synpunkter på det interimistiska beslutet och ta ställning till dem innan hon fattade det slutliga beslutet.

Försäkringskassan beklagar det inträffade och de olägenheter detta medfört för AA.

Försäkringskassans handläggning av omprövningsärenden sker på särskilda enheter på några platser i landet. Dessa ärenden har handlagts i pappersform och endast registrerats i Försäkringskassans diarium som handläggare på lokalkontor inte har direkt tillgång till. Från och med den 29 maj 2017 handläggs även omprövningar i ÅHS. Därför kan en handläggare av ett grundärende numera se när en begäran om omprövning har kommit in från en enskild.

AA fick tillfälle att kommentera remissvaret.

### **Bedömning**

I 17 § förvaltningslagen (1986:223), som gällde vid tidpunkten för Försäkringskassans handläggning, finns bestämmelser om myndigheternas kommunikationsplikt. Bestämmelserna om kommunikation återges numera i 25 § förvaltningslagen (2017:900).

Kommuniceringsskyldigheten är av stor betydelse, både för att parten ska få komma till tals innan ärendet avgörs och för att myndigheten ska få ett tillförlitligt beslutsunderlag (se bl.a. JO:s beslut den 27 februari 2013, dnr 3726-2011).

Av utredningen i ärendet framgår att Försäkringskassan höll inne utbetalningarna av vårdbidrag till AA genom ett interimistiskt beslut den 13 mars 2017. Av beslutet framgick att AA senast den 29 mars 2017 hade möjlighet att komma in med synpunkter inför det slutliga beslutet. Det interimistiska beslutet var även korrekt försett med en omprövningshänvisning. Den 22 mars 2017 kom det in en skrift med synpunkter från AA till Försäkringskassan. Skriften var utformad som en begäran om omprövning och uppfattades uteslutande som en sådan, dvs. den tillfördes inte grundärendet som ett svar på kommunikeringen. AA:s synpunkter inför det slutliga beslutet beaktades därför inte. Det är en allvarlig brist som Försäkringskassan ska kritiseras för.

Jag har viss förståelse för att AA tyckte att informationen i det interimistiska beslutet var otydlig och vilseledande. Under förutsättning att Försäkringskassan har fungerande rutiner för hur de handlingar som lämnas till myndigheten efter ett interimistiskt beslut ska tas om hand, anser jag dock att beslutets utformning är acceptabel. I sitt remissvar uttalar Försäkringskassan att den som tar emot en begäran om omprövning av ett interimistiskt beslut ska försäkra sig om avsändarens syfte med skrivelsen. Det sägs ingenting om vilka rutiner myndigheten har för att säkerställa att det sker. Enligt min uppfattning bör

emellertid rutinen vara att varje handling från den försäkrade som kommer in inom kommunikeringstiden tillförs grundärendet oavsett hur den är utformad. Finns det dessutom något i handlingen som tyder på en reaktion på det interimistiska beslutet ska den även presumeras vara en begäran om omprövning (se JO 2017/18 s. 317, dnr 3833-2015). Detta för att den enskilde inte ska behöva riskera att lida någon rättsförlust.

Försäkringskassan anför vidare att omprövningsärendena numera handläggs i myndighetens ärendehanteringssystem (ÄHS) och att det innebär att handläggaren i grundärendet kan se vilka handlingar som finns i ett omprövningsärende. Jag vill betona att det i sig inte är tillräckligt för att undvika misstag av det slag som skett i AA:s ärende och därför inte heller minskar behovet av rutiner.

Ärendet avslutas.