

Initiativ mot Radiotjänst i Kiruna AB om avgiftskontroller i hemmen

Beslutet i korthet: Med anledning av två tidningsartiklar beslutade JO att utreda dels det ärende som omnämndes i artiklarna, dels Radiotjänst i Kiruna AB:s (RIKAB) avgiftskontroller som sker vid personliga besök i hemmen.

I remissvaret redogör RIKAB för det enskilda ärendet och för sin besöksverksamhet i hemmen på ett sådant sätt att JO inte finner anledning att rikta någon kritik mot RIKAB.

I beslutet betonar JO vikten av att RIKAB kontinuerligt säkerställer att besöksverksamheten i hemmen bedrivs korrekt, rättssäkert och med respekt för enskildas integritet.

Initiativet

Med anledning av uppgifterna i två tidningsartiklar beslutade jag den 19 oktober 2016 att ta upp dels det ärende som omnämndes i artiklarna, dels frågan om Radiotjänst i Kiruna AB:s avgiftskontroller i hemmen till utredning i ett särskilt ärende.

Utredning

Av de två tidningsartiklarna ("Tv-kontrollant förväxlade säng med tv" publicerad i Hem & Hyra den 13 oktober 2016 och "Radiotjänst misstog våningssäng för tv" publicerad i Aftonbladet den 15 oktober 2016) framgick bl.a. följande:

En eftermiddag när en kvinna i Karlstad kom hem till sin lägenhet nämnde hennes tolvåriga son att någon hade varit där och frågat honom om de hade TV. Sonen hade svarat "kanske det". Kvinnan ringde till Radiotjänsts kundtjänst och fick veta att kontrollanterna har rätt att fråga ut minderåriga om ingen vuxen är hemma. Några veckor senare fick familjen hem en blankett enligt vilken kvinnan uppmanades att börja betala TV-avgift. Av ett bifogat formulär framgick att ett barn hade öppnat dörren och att kontrollanten från dörren "sett en svart 42-tums platt-tv i vardagsrummet". Kvinnan uppgav till tidningarna att hon inte hade någon TV. Vidare uppgav hon att lägenheten endast har ett rum och att man från dörren ser en våningssäng.

JO uppmanade Radiotjänst i Kiruna AB (RIKAB) att lämna upplysningar om och yttra sig över det ärende som artiklarna gällde. Vidare uppmanades RIKAB att besvara följande frågor:

1. I vilken omfattning sker RIKAB:s kontroller i hemmen och hur är denna verksamhet organiserad?
2. Hur sker urvalet av vilka personer/hushåll som blir föremål för avgiftskontroller i sina hem?
3. Är det någon skillnad i kontrollernas frekvens mellan de hushåll som tidigare har betalat radio- och TV-avgift och de hushåll som aldrig har betalat?
4. Sker det någon dokumentation över vilka personer/hushåll som blir föremål för avgiftskontroller i sina hem?
5. På vilka sätt försäkras sig RIKAB om att avgiftskontrollerna i personers hem bedrivs på ett korrekt sätt och med tillbörlig respekt för uppsökta personers integritet och privatliv?

RIKAB skulle även redovisa sin bedömning av det som hade kommit fram, när det gällde både det ärende som omnämndes i tidningsartiklarna och de frågor som JO hade ställt.

RIKAB, genom chefsjuristen AA, kom in med dels ett yttrande med bilagor över det ärende som omnämndes i tidningsartiklarna, dels ett svar på de av JO ställda frågorna från BB, avdelningschef för avgiftskontrollen.

AA uppgav följande (bilagorna har här utelämnats):

Rutiner för avgiftskontrollanter

Våra kontrollanter har instruktionen/rutinen att om ett barn öppnar dörren vid en avgiftskontroll så ska kontrollanten presentera sig och fråga efter någon vuxen i hushållet. Kontrollanten får inte under några omständigheter prata med barnet om TV-innehav eller om radio- och TV-avgiften. Finns ingen vuxen hemma ska kontrollanten tacka för sig och gå därifrån.

Om kontrollanten vid ett sådant besök observerar en TV-mottagare, antingen genom att denne ser det genom dörren eller genom observation utanför huset, ska kontrollanten rapportera detta till huvudkontoret i Kiruna. Rapporten sker genom att kontrollanten fyller i sina observationer på sitt avgiftskort. På avgiftskortet ska då även framgå om det är ett barn som öppnat dörren.

När avgiftskortet kommer till huvudkontoret granskas det av handläggarna på Avgiftskontrollen. Eftersom vår kontrollant inte talat med någon vuxen i hushållet men ändå observerat en TV-mottagare i hushållet skickar vi ett brev till hushållet. I brevet finns information om kontrollantens observationer samt en uppmaning att höra av sig till oss.

Om hushållet hör av sig till oss och uppger att de inte har någon avgiftspliktig TV-mottagare i hushållet så registreras ingen radio- och TV-avgift för det hushållet.

Om hushållet inte hör av sig inom utsatt tid registrerar vi en radio- och TV-avgift på en vuxen person i hushållet. Alla myndiga personer i ett hushåll är ansvariga för att det betalas en radio- och TV-avgift om det finns en TV-mottagare i hushållet.

Aktuellt ärende

Vår avgiftskontrollant har besökt hushållet på adress [...] i Karlstad den 7 september 2016.

Ett barn öppnade dörren. Eftersom någon vuxen inte var hemma så har kontrollanten tackat för sig och lämnat adressen. Kontrollanten har vid besöket observerat vad denne uppfattade vara en TV-mottagare (svart 42" platt-tv i vardagsrum). Kontrollanten har rapporterat detta genom att fylla i sina observationer på sitt avgiftskort enligt våra rutiner. Kontrollanten har även, helt enligt rutinerna, noterat att det var ett barn som öppnade dörren, se bilaga 1 avgiftskort.

När avgiftskortet har kommit till huvudkontoret i Kiruna har handläggarna på Avgiftskontrollen sett att kontrollanten noterat att det är ett barn som öppnat dörren. Eftersom vi inte har kommunicerat med någon vuxen person i hushållet har vi skickat ett brev till dem med uppmaning att höra av sig till oss, se bilaga 2.

Hushållet har genom CC hört av sig till oss och meddelat att de inte har någon TV, se bilaga 3. Av denna anledning så har någon radio- och TV-avgift aldrig registrerats för detta hushåll.

Vår bedömning av ärendet

Undertecknad har pratat med aktuell kontrollants arbetsledare, DD. Han har i sin tur pratat med vår kontrollant som meddelat att denne inte har något särskilt att nämna i ärendet utan det var ett rutinbesök. Vår kontrollant har inte frågat barnet om TV-innehav.

Vår bedömning är att avgiftskontrollen och vår kontrollants arbete vid besöket på [...] i Karlstad har fungerat alldeles utmärkt.

Vår kontrollant har agerat helt i enlighet med sina rutiner. Även avgiftskontrollen på huvudkontoret i Kiruna har följt rutinerna och någon avgift har aldrig registrerats på detta hushåll.

Att sedan medias vinkling av denna avgiftskontroll vridits till att vår kontrollant inte kan se skillnad på en våningssäng och en TV, får vi helt enkelt bjuda på!

BB uppgav följande:

1. Arbetet med avgiftskontroll pågår kontinuerligt året om, i enlighet med vårt uppdrag. Radiotjänst bedriver verksamhet ca 350 dagar per år. Gruppen som arbetar med att göra personliga besök bland icke betalande radio- och TV-avgiftsbetalare består av drygt 50 personer. Deras arbetsområde omfattar hela Sverige, och varje enskild avgiftskontrollant har ett geografiskt tilldelat område inom vilken kontroll genom personliga besök sker med sex månaders mellanrum.

Avgiftskontrollanterna har en arbetsledare som operativt leder verksamheten, coachar och följer upp varje avgiftskontrollant individuellt. Övrig arbetsledning sker från huvudkontoret i Kiruna.

2. Alla personer mellan 18–80 år, som inte finns noterade i vårt register över avgiftsbetalare, omfattas av avgiftskontroll.
3. Det sker ingen skillnad i frekvens på avgiftskontroll om man tidigare varit radio- och TV-avgiftsbetalare eller inte. Lagstiftningen gör ingen skillnad på tidigare eller aldrig tidigare registrerade radio- och TV-avgiftsbetalare.
4. Avgiftskontrollanterna utgår i sitt arbete från utdrag ur vårt register över betalande radio- och TV-avgiftsbetalare i det geografiska område kontrollanten tilldelats. Utifrån det registerutdraget gör avgiftskontrollanten besök bland de hushåll som inte finns upptagna i materialet. Radiotjänst har ingen dokumentation i förväg över vilka hushåll som ska besökas. Om

avgiftskontroll sker i ett geografiskt område en viss period, kan hushållet komma att få ett besök.

5. Radiotjänst har tydliga arbetsinstruktioner över hur arbetet som avgiftskontrollant ska bedrivas. Rutinerna innefattar bland annat instruktioner för avgiftskontrollantens arbete vid dörr. Det framgår tydligt av instruktionerna att avgiftskontrollanten alltid ska presentera sig och tala om varifrån hen kommer, visa företagslegitimation och hur informationen om regelverket för radio- och TV-avgiften ska förmedlas. Instruktionerna fastslår även att avgiftskontrollanten aldrig får gå in i bostaden som besöks, även om hen blir inbjuden. Detta som en ren säkerhetsåtgärd.

Arbetet följs upp kontinuerligt av avgiftskontrollantens närmaste arbetsledare. Kontrollantens arbete kvalitetsgranskas även av handläggare vid huvudkontoret i Kiruna innan beslut om avgiftsskyldighet fattas. Radio- och TV-avgiften beslutas och registreras alltid av handläggare i Kiruna.

Alla avgiftskontrollanter utbildas i både teori och praktik vid anställning av en erfaren arbetsledare. Där framgår också hur vi ska bemöta personer när vi besöker dem, och vilka frågor vi ska ställa till de personer vi besöker och självklart ska vi i alla möten behandla alla med respekt. Vi är särskilt noggranna med detta, då vi vet att ett personligt besök kan uppfattas som mer närgånget än exempelvis ett telefonsamtal.

Rättslig reglering

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

RIKAB:s uppdrag omfattar att utföra avgiftskontroller. I förarbetena till den ovan nämnda lagen framhålls vikten av att bedriva uppbörden av avgifter effektivt och att utföra en energisk avgiftskontroll (se prop. 1988/89:18 s. 40). JO har uttalat att det är viktigt att verksamheten bedrivs på ett korrekt sätt och med tillbörlig respekt för uppsökta personers integritet (se JO:s beslut den 25 augusti 2009, dnr 3212-2008, och den 9 oktober 2013, dnr 5790-2012 m.fl.).

Bedömning

Efter att ha granskat RIKAB:s handläggning av sju olika ärenden meddelade jag det ovan nämnda beslutet den 9 oktober 2013. I beslutet kritiserade jag RIKAB för att i ett fall ha dröjt med att sända över ett överklagande till förvaltningsrätten, men i övrigt ledde utredningen inte till någon kritik. Bakgrunden till utredningen var de många klagomål mot RIKAB som under perioden den 1 januari 2011 till den 10 januari 2013 hade kommit in till JO i fråga om bl.a. RIKAB:s bemötande av enskilda.

Det har även efter mitt beslut den 9 oktober 2013 kommit in många anmälningar mot RIKAB. Flera av dem har berört RIKAB:s avgiftskontroller och hur enskilda har upplevt att de blivit bemötta av RIKAB:s handläggare och kontrollanter. Under en period om två år, från den 1 september 2014 till den 1 september 2016, kom det in drygt 200 anmälningar mot RIKAB. Dessa ärenden avslutades emellertid utan något uttalande från min sida.

I en anmälan till JO klagade en person på RIKAB:s avgiftskontroller per telefon (JO:s ärende med dnr 3377-2016). Med anledning av klagomålet uppmanades RIKAB att svara på anmälan och samtidigt besvara ett antal frågor om sin telefonverksamhet.

Bland annat mot den bakgrunden och med anledning av tidningsartiklarna beslutade jag att utreda även detta ärende som alltså gäller RIKAB:s avgiftskontroller i hemmen.

RIKAB har i sitt remissvar bemött det som omnämns i tidningsartiklarna. Med hänsyn till vad som har kommit fram genom remissvaret finner jag inte anledning att uttala någon kritik mot RIKAB i denna del.

I JO:s remiss uppmanades RIKAB att även besvara ett antal frågor om RIKAB:s avgiftskontroller i hemmen. RIKAB har bl.a. redogjort för i vilken omfattning och på vilket sätt arbetet med avgiftskontrollerna i hemmen utförs. Jag konstaterar att det är en omfattande besöksverksamhet som bedrivs.

Det är viktigt att kontrollverksamheten i hemmen bedrivs på ett korrekt, rättssäkert och respektfullt sätt. Ett sätt att säkerställa att så sker är att ha tydliga instruktioner och arbetsmetoder för arbetet. Ett annat är att kontinuerligt följa upp verksamheten. RIKAB har i sitt remissvar bl.a. redogjort för innehållet i RIKAB:s instruktioner för hur arbetet som avgiftskontrollant i hemmen ska bedrivas och hur arbetet följs upp. Jag förutsätter att RIKAB även fortsättningsvis kommer att arbeta för att säkerställa att avgiftskontrollerna i hemmen, som av den enskilde troligen uppfattas som mer påträngande än ett telefonsamtal, sker korrekt, rättssäkert och med respekt för den enskildes integritet.

Avslutningsvis vill jag nämna att jag i dag har meddelat ett beslut i JO:s ärende 3377-2016 (se ovan) som alltså rör RIKAB:s avgiftskontroller per telefon.

Med dessa uttalanden avslutas ärendet.