

Försäkringskassan får allvarlig kritik för långsam handläggning i ett ärende om ersättning för vårdkostnader utomlands samt för att inte ha prioriterat ärendet när domstol förelagt myndigheten att avgöra det snarast möjligt

Beslutet i korthet: Försäkringskassans handläggningstid i ett ärende om ersättning för vårdkostnader utomlands uppgick till tolv månader, trots att beslut i sådana ärenden i regel ska fattas inom 90 dagar. Efter att den enskilde hade begärt att Försäkringskassan skulle fatta beslut i ärendet förelade förvaltningsrätten myndigheten att snarast möjligt avgöra ärendet om ersättning för vårdkostnader. Trots det dröjde det mer än tre månader efter domen innan ärendet avgjordes och det framgår inte att Försäkringskassan vidtog någon särskild åtgärd för att prioritera ärendet. Försäkringskassan får allvarlig kritik för den långsamma handläggningen.

Anmälan

I en anmälan till JO klagade AA på Försäkringskassan och framförde att handläggningstiden i hennes ärende om ersättning för vårdkostnader utomlands hade varit lång. Efter att hon hade begärt att myndigheten skulle fatta beslut i ärendet, det vill säga väckt en s.k. dröjsmålstalan, förelade förvaltningsrätten Försäkringskassan att avgöra ärendet snarast möjligt. Trots det dröjde det ytterligare tre månader innan Försäkringskassan fattade sitt beslut.

Utredning

JO hämtade in handlingar i AA:s ärende. Därefter begärde JO att Försäkringskassan skulle yttra sig över det som hade framförts i anmälan.

I yttrandet redogjorde Försäkringskassan för sin handläggning av ärendet och medgav att myndigheten inte hade levt upp till kravet att fatta beslut senast inom 90 dagar. Myndigheten ansåg sig ha brustit genom att inte påbörja handläggningen i tid och genom att inte påminna regionen om att yttra sig i ärendet direkt när svarstiden för yttrandet löpte ut. Försäkringskassan uppgav vidare att myndigheten borde ha prioriterat ärendet när föreläggandet från förvaltningsrätten kom.

AA fick möjlighet att kommentera yttrandet.

Bedömning

Av 9 § förvaltningslagen (2017:900), FL, framgår att ett ärende ska handläggas så enkelt, snabbt och kostnadseffektivt som möjligt utan att rättssäkerheten eftersätts. Enligt 15 § lagen (2013:513) om ersättning för kostnader till följd av vård i ett annat land inom Europeiska ekonomiska samarbetsområdet (ersättningslagen) ska ett beslut om ersättning enligt lagen fattas så snart det är möjligt och senast 90 dagar från det att en fullständig ansökan har kommit in till Försäkringskassan. Om det finns särskilda skäl får denna tid överskridas.

När en längsta acceptabel handläggningstid har angetts i lag eller annan författning får den tiden naturligtvis inte överskridas i större utsträckning än vad eventuella undantagsregler ger utrymme för (se JO:s protokoll den 23 augusti 2019, dnr 3434-2019).

I 12 § FL anges att om ett ärende som har inletts av en enskild part inte har avgjorts i första instans senast inom sex månader får parten skriftligen begära att myndigheten ska avgöra ärendet, dvs. väcka dröjsmålstalan. Myndigheten ska inom fyra veckor från den dag då en sådan begäran kom in antingen avgöra ärendet eller i ett särskilt beslut avslå begäran. Om en domstol eller en förvaltningsmyndighet bifaller ett överklagande av ett sådant avslagsbeslut ska den, enligt 49 § FL, besluta att förelägga den myndighet som har meddelat avslagsbeslutet att snarast eller inom den tid som överinstansen bestämmer avgöra det ärende som överklagandet avser.

Ett föreläggande om att snarast möjligt avgöra ett ärende innebär att det ställs särskilda krav på myndigheten att prioritera handläggningen för att undvika ytterligare fördröjningar i ett ärende där avgörandet redan fördröjts oskäligt länge (se prop. 2016/17:180 s. 338).

Av utredningen framgår att AA:s ansökan om ersättning för vårdkostnader utomlands kom in till Försäkringskassan den 12 mars 2023. Enligt myndigheten var ansökan redan då fullständig och det har inte framkommit att det funnits särskilda skäl för en längre handläggningstid än de 90 dagar som kan tillåtas som längst enligt huvudregeln i 15 § ersättningslagen. Försäkringskassan vidtog dock inga åtgärder förrän sju månader senare, efter att AA hade begärt att få ett beslut i ärendet enligt 12 § FL. Den 11 oktober 2023 beslutade Försäkringskassan att avslå AA:s begäran om beslut, men förvaltningsrätten biföll den 21 november 2023 hennes överklagande och förelade myndigheten att snarast möjligt avgöra ärendet om ersättning för vårdkostnader. Försäkringskassan fattade sedan beslut i ärendet den 4 mars 2024. Handläggningstiden uppgick därmed till tolv månader och det dröjde mer än tre månader efter förvaltningsrättens dom innan ärendet avgjordes.

Den långa handläggningstiden beror främst på att Försäkringskassan har varit passiv och inte vidtagit de åtgärder som krävts för att kunna avsluta ärendet

inom den tid som följer av lag. Det framgår inte heller att myndigheten har vidtagit någon särskild åtgärd för att prioritera ärendet efter förvaltningsrättens föreläggande. I stället dröjde det nästan en månad innan Försäkringskassan påminde regionen om att svarstiden för en förfrågan löpt ut och det tog myndigheten två veckor att gå igenom det yttrande som regionen sedan gav in. Detta borde ha hanterats snabbare än så.

Försäkringskassan har tidigare fått allvarlig kritik för långsam handläggning av ärenden om ersättning för vårdkostnader utomlands (se JO 2023 s. 358, dnr 4900-2022, och JO 2023 s. 368, dnr 7262-2022 m.fl.). Det är mycket bekymmersamt att Försäkringskassan fortfarande inte har kommit till rätta med situationen. Myndigheten förtjänar allvarlig kritik för den långsamma handläggningen i AA:s ärende och för att inte ha vidtagit tillräckliga åtgärder för att prioritera ärendet efter förvaltningsrättens dom. Jag har i ytterligare ett beslut i dag (dnr 9375-2023) kritiserat Försäkringskassan för bl.a. långsam handläggning i ett ärende om ersättning för vårdkostnader utomlands. I det beslutet gör jag även vissa generella uttalanden om Försäkringskassans handläggningstider för sådana ärenden. Som jag anger i det beslutet kommer jag att följa utvecklingen av handläggningstiderna i min fortsatta tillsyn.

Ärendet avslutas.

Beslutet har fattats av JO Thomas Norling. Dokumentet har fastställts digitalt och har ingen underskrift.

Seniora rättsakkunniga Sara Uhrbom har föredragit ärendet och byråchefen Anneli Svensson har deltagit i beredningen.