

Fråga om besvarande av frågor i e-postmeddelanden via ordinär postgång m.m.

JO Lundin meddelade den 21 april 2004 följande beslut, som gällde en anmälan mot Skåne läns allmänna försäkringskassa.

Anmälan

I en anmälan, som kom in till JO den 5 mars 2003, klagade AA på följande. En tjänsteman, BB, vid försäkringskassans lokalkontor Erikslust hade förbjudit honom att ta kontakt via e-post. En annan tjänsteman, CC, hade dröjt med att besvara frågor han hade ställt i e-postmeddelanden. När CC svarade gjorde han det inte via e-post, utan svaret kom med den vanliga posten. AA ansåg dessutom att han inte hade fått svar på alla sina frågor.

Utredning

Försäkringskassan anmodades att yttra sig över AA:s anmälan. I sitt svar anförde kassan – dåvarande direktören DD – i huvudsak följande. AA:s påstående att handläggaren BB skulle ha förbjudit honom att kontakta henne via e-post tillbakavisas. Vad gäller enhetschefen CC:s åtgärd att besvara e-postmeddelanden via vanlig post är det kassans uppfattning att det inte föreligger någon skyldighet för myndigheterna att använda e-post i sina svar till enskilda. Däremot hade detta givetvis varit lämpligare mot bakgrund av AA:s uppenbara preferens för detta medium samt då svaren inte inneburit någon sekretessrisk. – Att CC inte kunde svara lika snabbt som en handläggare berodde delvis på att det var nödvändigt att läsa igenom akten och göra vissa överväganden innan svar kunde lämnas.

AA kommenterade försäkringskassans yttrande.

Bedömning

Av utredningen framgår inte annat än att försäkringskassan så långt det varit möjligt har svarat på AA:s frågor och att detta med hänsyn till omständigheterna skett inom rimlig tid. Försäkringskassan har vidare förnekat att BB skulle ha förbjudit AA att ta kontakt med henne via e-post. Jag saknar anledning att ifrågasätta kassans uppgift och går därför inte vidare i den delen.

Den viktigaste frågan i detta ärende är emellertid om enhetschefen CC gjorde rätt när han valde att i ett vanligt brev besvara vissa av de frågor som AA hade ställt i e-postmeddelanden. I den delen är två bestämmelser i förvaltningslagen (1986:223), FL, av betydelse. Enligt 4 § andra stycket FL skall myndigheterna besvara frågor från enskilda så snart som möjligt. Av 5 § andra stycket FL framgår att myndigheterna skall se till att det är möjligt för enskilda att kontakta dem med hjälp av telefax och elektronisk post och att svar kan lämnas på samma sätt.

Den lydelse av 5 § FL som är aktuell här trädde i kraft den 1 juli 2003 (SFS 2003:246). Enligt förarbetena till bestämmelsen framstod det som angeläget att införa en otvetydig skyldighet för myndigheterna att erbjuda medborgarna att komma i kontakt med dem med hjälp av moderna kommunikationsmedel (prop. 2002/03:62 s. 11). Genom bestämmelsen klargör lagstiftaren att myndigheternas serviceskyldighet omfattar en skyldighet att göra det möjligt för allmänheten att kontakta myndigheterna med hjälp av fax och e-post och att få svar på samma sätt (prop. s. 19). Vidare anförs följande (s. 20).

Det är myndigheten som i det enskilda fallet avgör på vilket sätt ett svar skall lämnas. Även om en fråga har ställts per e-post kan det finnas situationer då det är lämpligare att svaret lämnas på annat sätt, trots att den enskilde har uttryckt önskemål om att få svaret elektroniskt. Detta kan vara fallet t.ex. om svaret kommer att innehålla uppgifter som omfattas av sekretess.

Myndigheten ansvarar alltså för att allmänheten kan nå den med e-post. Det finns däremot ingen skyldighet för en myndighet att själv använda e-post i sin kommunikation med enskilda. En annan sak är givetvis att detta – inte minst av serviceskäl – kan vara lämpligt i många sammanhang. Den enskilde kanske inte befinner sig på den plats där han normalt tar emot sin vanliga post, men där han kan ta emot sin e-post. Det kan också vara så att den enskilde helt enkelt finner det mer praktiskt att ta emot t.ex. besked från en myndighet via e-post. Enligt min mening bör myndigheterna således ta stor hänsyn till den enskildes önskemål. Det är dock myndigheten som ytterst har ansvaret för att e-post inte används när det är olämpligt, t.ex. för att det är fråga om uppgifter som omfattas av sekretess.

I detta fall är det närmast uppenbart vad som varit AA:s önskemål. De besked han efterfrågade förefaller heller inte ha omfattats av någon sekretess. Jag delar därför – utan att rikta någon kritik mot kassan – uppfattningen att det i detta fall hade varit lämpligare att skicka svaret med e-post.

Ärendet avslutas.