

I ett ärende om arbetslöshetsersättning har uppgifter om en sökande hämtats in på sökandens blogg; även fråga om i vilken turordning ärenden ska behandlas

Bakgrund och utredning

AA anmälde Arbetslöshetskassan Alfa (Alfa-kassan) till JO. Hon uppgav att hon, efter att i tio år ha varit egen företagare, anmälde sig som arbetssökande hos arbetsförmedlingen den 13 juni 2007. Därefter sammanställde hon de handlingar som Alfa-kassan anger att företagare måste bifoga sin ansökan för att inte riskera att behöva komplettera och försena ärendet. Hon lämnade in sin ansökan den 27 juni. När hon i slutet av juli inte hade hört något, ringde hon kassan och fick då beskedet att kötiden var ca sex–åtta veckor. Den 8 augusti fick hon ett brev om att hennes ansökan behövde kompletteras. Kompletteringen avsåg bl.a. den enskilda firma som hon drev åren 1997–1999. Hon skickade in uppgifter till kassan men hörde sedan inget. När hon då ringde kassan fick hon beskedet att hon hamnat sist i kön igen och att det var hennes fel eftersom hon behövt göra kompletteringar.

Hon kritiserade Alfa-kassans handläggning på sin blogg på Internet. Den 7 september 2007 skickade Alfa-kassan åter en begäran om komplettering. I den hänvisade kassan till uppgifter på hennes blogg om att hon studerat en kurs om 10 poäng. Kassan uppmanade nu henne att, om studierna bedrivits på deltid, fylla i en bifogad studieförsäkran. Kassan hade således ”googlat sig fram” till hennes kritik och genom de uppgifter som de hittat på hennes blogg straffat henne med ytterligare en försening av ärendet.

Anmälan remitterades till Alfa-kassan, som i ett av kassaföreståndaren BB undertecknat yttrande inledningsvis uppgav att kassan inte ”straffar” sina försäkrade genom att förlänga handläggningstiden. Ärendena handläggs i den följd de blivit kompletta. Om ett ärende behöver kompletteras ett flertal gånger kan handläggningstiden bli lång. Kassan avsåg att göra en översyn av detta förfaringssätt.

Beträffande uppgifterna på anmälarens blogg yttrade kassan:

Det ingår inte i handläggarnas arbetsinstruktioner att söka efter information i bloggar, TV-program eller dylikt. Om personalen ändå, via dessa kanaler, får

information om sådant som kan ha betydelse för handläggningen anser kassan att det ligger i kassans utredningsskyldighet att utreda detta.

I ärendet hittades en blogg av en sommarvikarie i kassans kundtjänst. Detta skedde i samband med att den anställde ”surfade” för att se vad som skrevs om Alfa-kassan och därigenom skaffa sig ytterligare kunskaper om sin arbetsgivare.

Tjänsteanteckning om uppgifterna i bloggen gjordes varvid den kom till handläggarens kännedom. Handläggaren uppger att han, efter att ha läst anteckningen, begärde en komplettering från AA avseende studierna. Studier får normalt inte bedrivas samtidigt som arbetslöshetsersättning uppbärs. Vidare hittade handläggaren vid en rutinmässig sökning i Bolagsverket att enskild firma finns i AA:s namn.

Bedömning

I sitt beslut den 16 oktober 2008 uttalade *JO Axberger* följande.

Enligt 1 kap. 9 § regeringsformen ska domstolar samt förvaltningsmyndigheter och andra som fullgör uppgifter inom den offentliga förvaltningen i sin verksamhet beakta allas likhet inför lagen samt iaktta saklighet och opartiskhet. Bestämmelsen ger uttryck för de objektivitets- och likhetsprinciper som gäller inom myndigheterna men även för de privaträttsliga organ som fullgör förvaltningsuppgifter. Lika fall ska således behandlas lika.

Anmälaren skriver att kassan ”googlat sig fram till min kritik av dem och straffar mig nu med ytterligare försening av mitt ärende genom ’information’ de hittat i min blogg”. Kassans beskrivning är att den aktuella informationen hittades av en sommarvikarie i kassans kundtjänst i samband med att vikarien i fråga ”surfade” för att se vad som skrevs om Alfa-kassan. Jag har förståelse för att anmälaren kopplar samman den kritik hon säger sig ha uttalat mot kassan med den förfrågan hon fick. Från kassans synpunkt gäller dock att denna har att utreda och bedöma rätten till ersättning. I den utredningsskyldigheten ligger att beakta de uppgifter som föreligger i ärendet oavsett var uppgifterna kommer ifrån. Uppgifter som tillför ett ärende något i sak ska den sökande ges möjlighet att yttra sig över, något som också skett i ärendet.

I formell mening finns det således inte något utrymme för kritik mot kassan. Det inträffade visar emellertid vikten av att utredningsrutiner, inklusive de informationskällor som används, är generellt utformade så att det inte med fog kan göras gällande att lika ärenden behandlas på olika sätt. Ett mer slumpvist sökande av information på Internet ter sig därvid som en problematisk utredningsmetod. Jag vill emellertid också framhålla, att den som i likhet med anmälaren offentliggör information om sig själv har anledning att beakta att sådan information blir tillgänglig även för myndighetsutövande organ och att dessa har skyldighet att ta hänsyn till information som kommer till deras kännedom.

Att handläggningen av AA:s ärende drog ut på tiden synes ha samband med att utredningen i ärendet kompletterades vid ett flertal tillfällen på Alfa-kassans initiativ och att ärendet vid varje kompletteringstillfälle placerades sist i turordningen bland de ansökningar som behandlades. Kassan har i sitt remissvar

också uppgett att man tar hand om handlingar i den ordning de kommer in och handlägger ansökningarna i den ordning de blivit kompletta.

Det torde vara en om än icke uttryckligt uttalad så ändå naturlig förvaltningsrättslig utgångspunkt att ärenden ska handläggas i den ordning de inkommer. Ytterst kan en sådan utgångspunkt härledas ur bestämmelsen i 1 kap. 9 § regeringsformen. I praktiken påverkas det enskilda ärendets handläggning emellertid av en rad omständigheter, som leder till att det är omöjligt att upprätthålla en exakt turordning. Att ett ärende måste kompletteras utgör en särskild komplikation i det hänseendet. I det sammanhanget kan nämnas att med den ordning som kassan synes ha riskerar den sökande att, om kassan gör en bristfällig bedömning av kompletteringsbehovet eller utformar en anmodan på ett oklart sätt, oförskyllt placeras sist i kö. Från det mer generella perspektiv som JO kan anlägga på saken gäller att man i en verksamhet av kassans slag är skyldig att, precis som beträffande de utredningsmetoder som tillämpas, ha generella rutiner, som tillämpas på ett likformigt sätt. Sådana rutiner bör vara grundade på principiella överväganden. Kassan har i remissvaret uppgett att förfaringssättet med turordningen för behandling av ärendena är under översyn. Jag utgår från att synpunkter av det slag som nu nämnts därvid beaktas.