

## **Anmälan mot Allmänna reklamationsnämnden angående långsam handläggning, m.m.**

---

### **Anmälan**

I en anmälan, som kom in till JO den 17 november 2009, anförde AA i huvudsak att Allmänna reklamationsnämnden inte beslutat i hans ärende trots en handläggningstid om 15 månader.

### **Utredning**

Allmänna reklamationsnämndens akt hämtades in och granskades. Därefter remitterades anmälan till nämnden för yttrande. Allmänna reklamationsnämnden anförde i remissvar genom BB, myndighetens ordförande och chef, bl.a. följande.

Handläggningstiden i ärendet har blivit betydligt längre än vad som är normalt. Ärendet kom in till nämnden den 19 juni 2008 och behandlades första gången vid nämndsammanträde den 3 november 2008, vilket är en normal handläggningstid. Nämnden ansåg då att rättsfrågan var sådan att ärendet krävde ytterligare beredning och ärendet utgick från sammanträdet. Vid nämndsammanträde den 30 januari 2009 utgick ärendet på nytt i avvaktan på avgörandet i mål T 1392-07 vid Nyköpings tingsrätt mellan Konsumentombudsmannen och flygbolaget Ryanair Ltd. I det målet prövades samma rättsfråga, nämligen rätten till skadestånd vid inställd flygning. Domen i mål T 1392-07 meddelades den 23 mars 2009.

Den 1 juli 2009 infördes genom en ändring i förordningen (2007:1041) med instruktion för Allmänna reklamationsnämnden en möjlighet för nämnden att pröva tvister i utökad sammansättning (16 §). Förfarandet ska användas när det är av särskild betydelse för myndighetens rättstillämpning eller om tvisten annars är av större vikt. Den rättsfråga som är aktuell i AA:s ärende var den första fråga som nämnden, den 28 juli 2009, prövade i utökad sammansättning. Besluten expedierades den 27 augusti. Det första tillfället därefter att pröva AA ärende var den 9 oktober 2009. Beslutet expedierades den 15 december 2009, vilket också är en normal handläggningstid.

AA har under ärendets gång vid flera tillfällen kontaktat nämndens kansli och fått information om ärendets status.

Det är naturligtvis beklagligt att AA har upplevt att han fått vänta orimligt länge på ärendets slutliga avgörande och att exakta besked om handläggningstiden inte har kunnat ges. Nämndens uppfattning är dock att AA har fått den information om handläggningen som nämnden haft möjlighet att lämna.

AA yttrade sig över remissvaret. Han anförde därvid bl.a. följande. Allmänna reklamationsnämnden har inte vid något tillfälle kontaktat honom utan det är han

som har kontaktat nämnden. Han har inte fått kännedom om anledningarna till den långa handläggningstiden vid sina kontakter med nämnden.

### **Bedömning**

Allmänna reklamationsnämnden har i sitt remissvar uppgett att handläggningstiden för AA ärende har varit betydligt längre än vad som är normalt och redogjort för orsakerna till den långa handläggningstiden. Allmänna reklamationsnämnden har vidare gjort gällande att AA vid flera tillfällen under ärendets gång har fått den information om ärendets status som nämnden har haft möjlighet att lämna. AA har å sin sida anfört att han inte har fått kännedom om orsakerna till den långa handläggningstiden vid sina kontakter med nämnden. Det inträffade ger mig anledning att redogöra för de dokumentationskrav som finns för en myndighet.

Enligt 15 § förvaltningslagen (1986:223) ska uppgifter som en myndighet får på annat sätt än genom en handling och som kan ha betydelse för utgången i ärendet antecknas av myndigheten, om ärendet avser myndighetsutövning mot någon enskild. Även uppgifter som inte tillför ärendet sakuppgifter, utan endast rör ärendets yttre gång, t.ex. kontakter med parter, måste i stor utsträckning dokumenteras (se t.ex. JO:s beslut den 3 mars 2005, dnr 4922-2003).

Kravet på dokumentation har betydelse på flera sätt. Bl.a. är dokumentationen viktig vid JO:s granskning av hur myndigheterna handlägger sina ärenden. Den möjliggör över huvud taget en kontroll i efterhand av vad som hänt i ett ärende (se härom bl.a. Trygve Hellners och Bo Malmqvist, Förvaltningslagen med kommentarer, 2007, s. 167).

AA anmälan inkom till Allmänna reklamationsnämnden den 19 juni 2008. Några kontakter mellan nämnden och AA är inte dokumenterade i ärendet under perioden den 28 augusti 2008 till den 9 juli 2009. Den 9 juli 2009 kontaktade AA Allmänna reklamationsnämnden per telefon och förhörde sig om ärendets status, men av dokumentationen i ärendet framgår inte om och i så fall vilket besked han fick. Av en odaterad tjänsteanteckning i nämndens händelseförteckning framgår ärendets status. Det finns information i tjänsteanteckningen som tyder på att tjänsteanteckningen inte gjorts före den 9 oktober 2009.

Enligt min mening har handläggningstiden i AA ärende hos Allmänna reklamationsnämnden varit för lång. Allmänna reklamationsnämnden förtjänar kritik för dröjsmålet och den bristfälliga dokumentationen.

Ärendet avslutas.