

# Felaktiga utbetalningar

Återrapportering av regleringsbrevsuppdrag 2015

Utvecklingsavdelningen

---

Datum 2015-04-29  
Dok.bet. PID142929  
Version 1.0  
Dnr/Ref. VER 2015-144

## Innehåll

<b>1</b>	<b>Uppdrag</b> .....	<b>3</b>
<b>2</b>	<b>Sammanfattning</b> .....	<b>3</b>
<b>3</b>	<b>Disposition</b> .....	<b>4</b>
<b>4</b>	<b>Bakgrund</b> .....	<b>4</b>
<b>5</b>	<b>Definitioner och utgångspunkter</b> .....	<b>6</b>
<b>6</b>	<b>Felaktiga utbetalningar</b> .....	<b>6</b>
6.1	Inledning .....	6
6.2	Storleken på felaktiga utbetalningar.....	7
6.2.1	Storleken på felaktigt utbetald ålderspension .....	7
6.2.2	Storleken på felaktigt utbetald efterlevandepension .....	7
6.2.3	Storleken på felaktigt utbetalt bostadstillägg.....	7
6.3	Vanliga felorsaker inklusive genomförda/planerade åtgärder .....	8
6.3.1	Inledning .....	8
6.3.2	Vanligaste felorsakerna .....	9
6.3.2.1	Pensionären avlider/vi får inte reda på att pensionären avlidit.....	9
6.3.2.2	Ändrat civilstånd/SFA-civilstånd .....	10
6.3.2.3	Pensionären flyttar utomlands .....	11
6.3.2.4	Utländsk pension .....	12
6.3.2.5	Sammanboende/inneboende .....	13
6.3.2.6	Förmögenhet .....	13
6.3.2.7	Kapitalinkomster .....	14
6.3.2.8	Ändrade bostadskostnader.....	14
<b>7</b>	<b>Befintliga kontroller</b> .....	<b>15</b>
7.1	Kvalitetskontroller .....	15
7.2	Utbetalningskontroller .....	15
7.3	Kontrollutredningar.....	15
7.4	Efterkontroller bostadstillägg.....	16
<b>Bilaga 1</b>	.....	<b>17</b>

## 1 Uppdrag

Pensionsmyndigheten ska, inom ramen för sin uppgift att säkerställa att felaktiga utbetalningar inte görs och motverka bidragsbrott, redovisa en kartläggning av vilka fel som görs, samt orsakerna till felen. Pensionsmyndigheten ska även redovisa en plan för hur felen ska motverkas. Redovisningen ska omfatta både avsiktliga och oavsiktliga fel. Vidare ska såväl utbetalningar som har blivit för höga som sådana som har blivit för låga ingå.

## 2 Sammanfattning

Pensionsmyndigheten arbetar brett med många olika typer av kontroller och åtgärder för att minska felutbetalningarna, både avsiktliga och oavsiktliga. Mest fokus har de senaste åren legat på förmånen bostadstillägg eftersom det är där vi bedömer att de största felutbetalningarna uppstår. Uppskattningen av storleken på felaktiga utbetalningar av bostadstillägg visar att felutbetalt belopp (274 miljoner kronor/år) är lägre än tidigare gjorda uppskattningar som gjordes tillsammans med Försäkringskassan och därmed innefattade även bostadstillägg till personer med stöd- och aktivitetsersättning. Vi har denna gång även uppskattat storleken på för lite utbetalt bostadstillägg (197 miljoner kronor/år) vilket är viktigt eftersom bostadstillägg betalas ut till de pensionärer som har sämst ekonomiska förutsättningar.

Vi bedömer att felutbetalningarna av bostadstillägg till största del beror på oavsiktliga fel orsakade av pensionärerna och att de i många fall saknar kunskap om skyldigheten att anmäla förändringar. För att minska risken för oavsiktliga fel krävs därför ett fortsatt arbete med att förbättra stödet till pensionärerna till exempel genom en insats riktad mot de pensionärer som inte anmält ändrad hyra på ett visst antal år. En förstudie har påbörjats i samverkan med Försäkringskassan för att utreda behovet av ett nytt/ombyggt handläggnings- och beräkningssystem för bostadstillägg. Detta då det befintliga systemet inte bedöms kunna automatisera handläggningen i den grad som är nödvändig och inte heller stödjer handläggarna speciellt väl i arbetet. Nuvarande system kan inte generera kundvänliga beslutsbrev och inte heller tillhandahålla den webbfunktionalitet som önskas. Om beslut tas om att bygga om enligt förstudiens rekommendation kan pensionärerna förvänta sig snabbare, tydligare och mer korrekta beslut där det också framgår vilka uppgifter Pensionsmyndigheten har grundat sin beräkning på. Dessutom kan pensionärerna förvänta sig en del ny webbfunktionalitet som underlättar för dem att göra rätt från början.

När det gäller avsiktliga felutbetalningar är bedömningen att dessa främst uppstår när pensionärer flyttar från Sverige utan att anmäla det och fortsätter att uppbära förmåner som man inte har rätt till. I och med flytten utomlands finns också en stor risk att Pensionsmyndigheten inte får reda på när pensionären avlider och förmånen fortsätter felaktigt att betalas ut. Ett arbete har påbörjats för att utreda möjligheten att skicka levnadsintyg till pensionärer som är folkbokförda i Sverige, men där vi misstänker

utlandsbosättning för att dessa ska bevisa att de fortfarande lever och har rätt till fortsatt utbetalning. Vi fortsätter även arbetet med kontrollutredningar vilka har sitt ursprung i anonyma anmälningar från allmänheten, interna impulser från efterkontroller och återkraveller impulser från andra myndigheter och där vi utreder misstanke om brott.

Övriga förmåner har en högre automatiseringsgrad och färre felkällor vilket gör att andelen felutbetalningar sannolikt inte är lika stor och i dagsläget inte behöver prioriteras på samma sätt med undantag för de avsiktliga fel som upptäcks. Dock kommer Pensionsmyndigheten att arbeta aktivt för att minska de felutbetalningar som sker i samband med dödsfall. Det är främst utbetalningar av ålderspension men även andra förmåner som sker månaden efter att pensionären har avlidit och där rätten att uppbära förmånerna har upphört. Merparten av dessa felutbetalningar betalas tillbaka av den avlidnes dödsbo, men för att leva upp till vårt mål att förtroendet för myndigheten ska öka, samt för att hålla nere de administrativa kostnaderna behöver dessa felutbetalningar minska.

### 3 Disposition

Pensionsmyndigheten har vid tre tidigare tillfällen (september 2012, april 2013 och augusti 2014) besvarat uppdrag med motsvarande innehåll. Denna rapportering kommer därför främst att omfatta de insatser som genomförts från och med augusti 2014 och kommande inplanerade insatser.

Redovisningen kommer att inledas med avsnitt 4 där avstamp görs i den pågående automatiseringen av ärendehandläggningen och myndighetens fortsatta arbete med verksamhets- och kontrollfilosofin. I avsnitt 5 redogörs för de definitioner och utgångspunkter som är relevanta för uppdraget. Avsnitt 6 beskriver storleken på felaktiga utbetalningar, vanliga felorsaker samt tillhörande förbättringsåtgärder för de stora områden där felutbetalningar sker. Avslutningsvis beskrivs i avsnitt 7 de viktigaste kontrollerna som genomförs för att säkerställa korrekta utbetalningar.

### 4 Bakgrund

Pensionsmyndighetens pågående automatisering av ärendehandläggningen har inneburit att vårt arbetssätt har förändrats, från att handlägga varje ärende manuellt till en snabbare hantering där kompletta ärenden handläggs helt automatiskt. Inkompleta ärenden eller ärenden som kräver visst utredningsmoment handläggs endast till viss del manuellt av handläggare för att därefter åter läggas i det automatiska flödet. Arbetssättet innebär på sikt att medarbetarna i större utsträckning kan använda sin kompetens till att förebygga fel, till att kvalitetssäkra och kontrollera i efterhand och till att omhänderta ärenden som inte fullt ut kan hanteras maskinellt. Myndigheten har utökat sina elektroniska inhämtningar direkt från källorna, vilket underlättar mycket för pensionärer och pensionssparare genom att de inte behöver komma in med dessa uppgifter själva. Detta bidrar också till att de manuella felen minskar. För

pensionssparare och pensionärer innebär automatiseringen också ökad kvalitet eftersom ärenden handläggs mer effektivt, enhetligt och rättssäkert vilket också torde leda till att risken för felutbetalningar minskar.

Automatiseringen av ålderspension har kommit längst och automatiseringsgraden vid ansökan uppgår vid utgången av 2014 till 68 %. Om hänsyn tas till de omräkningar som görs vid årsskiftet och vid andra förändringar är automatiseringsgraden betydligt högre.<sup>1</sup>

Under 2015 och 2016 fortsätter automatiseringen men då med fokus på efterlevandepension och bostadstillägg. När det gäller bostadstillägg behöver ett strategiskt beslut först fattas under hösten 2015 om huruvida ett nytt förmåns- och ärendehanteringssystem ska tas fram eller om utvecklingsinsatser endast ska genomföras inom ramen för befintligt system. Detta kommer att vara avgörande för hur stor andel av ärendehandläggningen av bostadstillägg som kommer att automatiseras i framtiden.

Arbetet med att införa verksamhets- och kontrollfilosofin fortsätter. Syftena med filosofin är att:

- oavsiktliga fel ska minska,
- avsiktliga fel ska minska,
- fler pensionärer ska tycka att det är enkelt och
- öka förtroendet för myndigheten från allmänhetens sida.

Filosofin handlar lika mycket om bemötande och egna attityder som hur vi handlägger ärenden och hur vi organiserar kontrollarbetet. Kontrollverksamheten utgår från att de absolut flesta vill göra rätt för sig och att vi ska göra det lätt att göra rätt.

Filosofin förutsätter ett framgångsrikt arbete med systematiska kontroller som bygger på riskanalyser. Lika viktigt är ett effektivt arbete med förenklingar, service och information.

Filosofin bygger på en strävan att det ska bli rätt från början det vill säga att förebygga fel. Att arbeta med att förebygga fel leder förutom till att felen blir färre också till att göra livet enklare för pensionärer och pensionssparare, vilket i sin tur leder till högre förtroende för myndigheten. En annan fördel med minskade oavsiktliga fel är att mer tid kan ägnas åt att upptäcka och åtgärda avsiktliga fel.

Arbetet med verksamhets- och kontrollfilosofin har fortsatt under 2014 och nu finns en funktion för analys- och urval etablerad som har till uppgift att fånga upp risker i våra förmånsprocesser och riskbeteenden bland pensionssparare/pensionärer, analysera dessa och lägga dem till grund för urval av kontrollvärda objekt. Funktionen har under 2014 kartlagt felorsaker och storleken på felaktiga utbetalningar när det gäller förmånen bostadstillägg (se avsnitt 6).

---

<sup>1</sup> Framgår av Pensionsmyndighetens rapport Automatiseringsgrad VER 2014-432

## 5 Definitioner och utgångspunkter

Fel kan göras i handläggningen och resultera i felaktiga beslut. Detta kan bero på att pensionsspararen/pensionären lämnat oriktiga eller ofullständiga uppgifter (oavsiktligt eller avsiktligt) eller på att handläggaren gör fel (oavsiktligt eller avsiktligt). Med oavsiktliga fel menar vi fel som en pensionssparare/pensionär gör på grund av okunskap, svårigheter att fylla i blanketter etc. utan avsikt att kringgå gällande regler eller erhålla fel ersättning. Med oavsiktliga fel menas också sådana fel som myndigheten själv gör. Med avsiktliga fel menar vi när en pensionssparare/pensionär medvetet försöker att tillgodogöra sig felaktig ersättning. När misstanke finns att så är fallet benämns detta, givet viss omfattning, som misstanke om brott. Avsiktliga fel från myndigheten benämns interna oegentligheter.

Under en löpande utbetalning av en förmån kan fel också uppstå på grund av att något förhållande som påverkar rätten till eller storleken på en förmån ändras utan att denna förändring anmäls av pensionären eller på annat sätt inte fångas av myndigheten och förmånen därför inte heller omräknas.

Felaktiga beslut leder oftast till felaktiga utbetalningar. Korrekta beslut kan också leda till felaktiga utbetalningar om andra belopp än de som beslutats betalas ut (avsiktligt eller oavsiktligt). Med felaktiga utbetalningar avses alla utbetalningar där för mycket eller för lite utbetalats. Därutöver finns även det så kallade mörkertalet dvs. de pensionärer som har rätt till en förmån men som av någon anledning inte ansökt om den.

Med kontroller avses allmänt de åtgärder vi gör för att se om någonting utförts på avsett sätt.

Regelförenklingar är de förbättringsförslag som myndigheten väljer att driva när vi efter utredning bedömer samhällsnyttan av förändringen som positiv.

Återkrav avser de fall där för mycket pengar har utbetalats och där pensionären enligt beslut blir återbetalningsskyldig.

## 6 Felaktiga utbetalningar

### 6.1 Inledning

Fel i utbetalningar kan uppkomma till följd av fel i handläggningen eller felaktiga uppgifter om pensionären, till exempel för att ändrade förhållanden inte har anmälts eller tas om hand i tid. En felaktig utbetalning kan orsakas av pensionären, myndigheten eller någon annan och kan resultera i både för höga eller för låga utbetalningar och variera i storlek mellan en krona och hela utbetalningen. Det finns olika källor/områden som analyseras för att fördjupa kunskapen om felen och i vilka situationer de uppstår t.ex. återkravsverksamheten, självrättelser (s.k. ex officio-omprövningar), kvalitetskontroller, utbetalningskontroller och olika efterkontroller.

## 6.2 Storleken på felaktiga utbetalningar

### 6.2.1 Storleken på felaktigt utbetald ålderspension

När det gäller att bedöma summan av felaktigt utbetald ålderspension har inga nya uppskattningar gjorts sedan Pensionsmyndigheten deltog i Ekonomistyrningsverkets (ESV) samverkansuppdrag mot felaktiga utbetalningar från välfärdssystemen 2009<sup>2</sup>. I det uppdraget bedömdes storleken på felaktigt utbetald ålderspension uppgå till 0,07 procent av utbetalt belopp, vilket 2010 motsvarade 165 miljoner kronor.

Utbetalningarna för ålderspension år 2014 uppgick till 271 641 miljoner kronor. Vi har hittills inte gjort någon ny uppskattning men med tanke på den ökade automatiseringsgraden av ålderspensionen och ett ökat maskinellt informationsutbyte med andra länder bedömer vi att felutbetalningarna sannolikt minskat sedan 2009.

### 6.2.2 Storleken på felaktigt utbetald efterlevandepension

I ESV samverkansuppdrag<sup>2</sup> gjordes bedömningen att storleken på felaktiga utbetalningar av efterlevandepension uppgick till 0,41 procent av utbetalt belopp (17 073 miljoner kronor) vilket motsvarade 70 miljoner kronor. Utbetalningarna år 2014 uppgick till 13 035 miljoner kronor. Det är en minskning med 6,1 procent jämfört med 2013. Minskningen beror främst på att änkepension är under avveckling sedan 1990. Vi har när det gäller efterlevandepension inte heller gjort någon ny uppskattning då utbetalningarna minskar och därmed troligen också summan av de felaktiga utbetalningarna.

### 6.2.3 Storleken på felaktigt utbetalt bostadstillägg

Ett antal olika beräkningar har gjorts sedan Pensionsmyndigheten startade för att uppskatta storleken på felaktiga utbetalningar av bostadstillägg. Den första gjordes inom ramen för ESV samverkansuppdrag<sup>2</sup>. Bedömningen av bostadstillägg gjordes tillsammans med Försäkringskassan. Uppskattningen var att 7,6 procent av samtliga utbetalningar (motsvarande 908 miljoner kronor) utgjordes av felaktiga utbetalningar. Någon uppdelning av hur stor andel av felet som avsåg utbetalningar från Pensionsmyndigheten gjordes inte. En annan brist i bedömningen var att den endast omfattade vad som betalats ut för mycket.

I samband med att den nya analys- och urvalsfunktionen bildades påbörjade arbetet med att ta fram en analysmetod för att bättre kunna bedöma storleken på felaktiga utbetalningar av bostadstillägg till pensionärer. Analysen baserades på 1493 slumpmässigt valda ärenden<sup>3</sup> med löpande utbetalning av bostadstillägg under augusti

<sup>2</sup> Dnr: 10-152/2009, ESV-nr: 2012-6

<sup>3</sup> Stickprovsstorleken var en avvägning mellan resursåtgång och den statistiska osäkerheten för resultaten. Stickprovet bestämdes till 1500 ärenden, resultatet blev 1493 granskade ärenden och 22 ärenden som blev bortfall på grund av att sökanden avlidit eller inte längre hade bostadstillägg.

2014. Av de 1493 kontrollerade ärendena ledde 922 ärenden till ett förändrat bostadstilläggsbelopp (kr/mån), vilket motsvarar 62 procent totalt. Detta innebär inte att det senaste beslutet varit felaktigt däremot har nytt beslut inte fattats när förhållandena ändrats.

Antalet ärenden där pensionären erhållit för mycket i bostadstillägg var 391 stycken (26 procent) och medelvärdet för dessa felutbetalningar uppgick till 332 kronor för mycket per månad (medianen 96 kronor per månad). När det gäller ärenden där pensionären erhållit för lite i bostadstillägg var det 531 stycken (36 procent) och medelvärdet uppgick till 176 kronor för lite per månad (medianen 100 kronor per månad).

Omräknat på hela pensionärsbeståndet betyder detta att 274 miljoner kronor betalas ut för mycket och 197 miljoner kronor betalas ut för lite vilket innebär att bruttosumman av alla felaktiga utbetalningar (både för mycket och för lite utbetalt) uppgår till 471 miljoner kronor. Nettosumman av de felutbetalda beloppen är alltså 77 miljoner kronor för mycket i bostadstillägg under 2014. År 2014 uppgick utbetalningarna av bostadstillägg till 8 493 miljoner kronor vilket innebär att de felaktiga utbetalningarna (både för mycket och för lite utbetalt) motsvarar 5,5 procent av utbetalt bostadstillägg medan för mycket utbetalt motsvarar 3,2 procent. Se bilaga 1 där även osäkerheten (konfidensintervall) för de olika skattningarna framgår.

## **6.3 Vanliga felorsaker inklusive genomförda/planerade åtgärder**

### **6.3.1 Inledning**

I följande avsnitt redovisas de vanligaste felorsakerna som leder till felutbetalningar samt de åtgärder som Pensionsmyndigheten genomför eller har för avsikt att genomföra för att minska dessa felutbetalningar.

När det gäller förmånen ålderspension är de vanligaste felorsakerna kopplade till dödsfall, civilståndsåändringar, flytt till annat land samt utländsk pension. Ålderspensionen består av förmånerna inkomstpension, garantipension, tilläggspension och premiepension. Av dessa är inkomstpension, tilläggspension och premiepension inkomstgrundade medan garantipension beviljas till ålderspensionärer som är 65 år eller äldre och som saknar eller har låg inkomstgrundad pension.

När det gäller förmånen bostadstillägg är felorsakerna flera dels därför att det är en behovsprövad förmån där många olika uppgifter ingår i beräkningsunderlaget dels på grund av att en del av dessa uppgifter kan ändras efter ansökningstillfället vilket då också ska leda till en omräkning av bostadstillägget. Förutom felorsakerna som beskrivs ovan under ålderspension tillkommer även felorsaker kopplade till sammanboende/inneboende, förmögenhet, kapital och ändrade bostadskostnader.



Förmånen efterlevandepension bedöms inte ingå i de stora områden där felutbetalningar sker varför eventuella felorsaker och felutbetalningar avseende efterlevandepension inte redovisas särskilt. Efterlevandepension består huvudsakligen av änkepension och barnpension och efterlevandestöd till barn vars ena eller båda föräldrar avlidit. Även inom denna förmån genomförs dock kontroller och andra åtgärder för att minska felutbetalningarna.

### 6.3.2 Vanligaste felorsakerna

#### 6.3.2.1 Pensionären avlider/vi får inte reda på att pensionären avlidit

En vanlig felorsak är att pensionsutbetalningar sker efter den avlidnes dödsfallsmanad. När en pensionär bosatt i Sverige avlider får Pensionsmyndigheten en dödsfallsavisering från Försäkringskassan/Skatteverket. Om aviseringen kommer efter utbetalningskörningen i datasystemet (s.k. brytdatum) kan inte den felaktiga utbetalningen stoppas.

Pensionsmyndigheten har en särskild ärendeprocess för felaktiga utbetalningar vid dödsfall (FUD). Dessa felaktiga utbetalningar rör alla förmåner, men främst utbetalningar av ålderspension. Brev skickas till dödsboet med uppmaning om att återbetala det felaktigt utbetalda beloppet och om återbetalning inte sker ställs ett återkrav.

Under år 2014 betalades ca 109 miljoner kronor felaktigt ut i 11 567 ärenden på grund av felaktig utbetalning vid dödsfall. Drygt 90 procent av de dödsbon som erhåller ett sådant maskinellt brev betalar direkt tillbaka den felutbetalade ersättningen till Pensionsmyndigheten (till ett värde av ca 100 miljoner kronor), utan att ärendet måste handläggas manuellt av en återkravshandläggare.

Nu i maj 2015 kommer nya automatiserade brev att tas i bruk vilket innebär att handläggningen av de ärenden där dödsboet inte frivilligt återbetalar felutbetalningen förenklas. Denna åtgärd minskar antalet dagar från det att felutbetalningen har skett tills det att dödsboet återkrävs, vilket kommer att göra att färre dödsbon hinner skiftas innan återkravet har kunnat ställas. Felutbetalningarna kommer inte att minska på grund av denna åtgärd, men Pensionsmyndighetens möjligheter att kunna återfå de felutbetalade pengarna kommer att öka.

Från 2015 har en uppdelning av betalningsflöden genomförts i de system för utbetalningar som Försäkringskassan tillhandahåller Pensionsmyndigheten. Detta ökar möjligheterna att föra en dialog med bankerna om det identifierade problemet. Pensionsmyndigheten kommer också att kunna ställa ökade krav i kommande upphandlingar när det gäller banktjänster. En förstudie om att ytterligare flytta brytdatumen (de datum där det fortfarande är möjligt att påverka kommande utbetalning) är planerad att påbörjas inom kort. Den förstudien ska bland annat titta på möjligheterna att göra utbetalningskörningen en vardag och inte som nu, alltid i

anslutning till en helg. Möjligheterna att t.ex. annullera<sup>4</sup> utbetalningar till svenska konton är också en fråga som man bör ta ställning till.

För personer bosatta utomlands kommer det ingen avisering om dödsfall från Skatteverket utan impulser kommer istället exempelvis via elektroniskt informationsutbyte av personuppgifter (TESS), levnadsintyg, annan pensionsmyndighet, begravningsbyrå, från ambassad och konsulat eller från anhöriga.

Till pensionärer som inte anmäler utflyttning sker inget elektroniskt personuppgiftsutbyte eller utskick av levnadsintyg. För de pensionärer som flyttar från Sverige utan att anmäla detta finns en risk att ett dödsfall över huvudtaget inte kommer till svenska myndigheters kännedom. Samtliga pensioner och ersättningar riskerar därför att fortsatt utbetalas felaktigt efter dödsfallsmånaden.

Pensionsmyndigheten saknar närmare kunskap om varför flyttningar utomlands inte anmäls. Detta bör vara ett problem för fler myndigheter och organisationer och som kräver ett ökat samarbete med andra myndigheter och organisationer inom och utanför Sverige för att i ökad utsträckning få information om orsakerna till pensionärernas oanmälda flyttningar mellan länder.

Pensionsmyndigheten har tillsatt en utredning för att se över möjligheterna att skicka levnadsintyg även till personer som är folkbokförda i Sverige, men där misstanke om utlandsbosättning finns.

### 6.3.2.2 Ändrat civilstånd/SFA-civilstånd

En annan vanlig orsak till felaktiga utbetalningar är att vi i våra register har felaktiga uppgifter om pensionärens civilstånd. Storleken på tilläggs- och garantipension är beroende på om en pensionär anses som gift eller ogift. I vissa fall likställs ogifta med gifta. En pensionärs civilstånd har även betydelse vid beräkning av bostadstillägget. Regelverket inom bostadstillägg rörande vem som kan likställas med gift skiljer sig från motsvarande lagstiftning för ålderspension vilket innebär att samma situation i pensionärens liv bedöms olika för olika förmåner i fråga om de ska anses som gifta eller ogifta.

För pensionärer boende i Sverige kommer uppgift om ändrat faktiskt civilstånd från Försäkringskassan/Skatteverket och uppdateras automatiskt i myndighetens kundregister. Impulsen leder till att ålderspension och bostadstillägget räknas om per automatik. Det händer t.ex. när pensionären skiljer sig. Flyttar pensionären sedan ihop med sin före detta maka/make ska detta anmälas och pensionsförmånerna omräknas utifrån att paret i pensionshänseende ska anses som gifta (SFA-civilstånd). Detta är inte helt enkelt för den enskilde pensionären att förstå, eftersom det faktiska

---

<sup>4</sup> Utbetalningar till utländska banker och via check som betalats ut genom din Arbetsplats kan makuleras (tas bort) i Girovision. Utbetalningarna kan makuleras:

- tidigast 3 dagar innan utbetalningsdagen
- senast 1 dag innan utbetalningsdagen

Utbetalningar till svenska konton kan i dagsläget inte makuleras.

civilståndet inte har ändrats. Därtill kommer att information saknas i vissa grund- och omräkningsbeslut om vilket civilstånd/SFA-civilstånd som pensionens storlek beräknats på.

Till hösten planerar myndigheten en utredning med syfte att se över möjligheterna att föreslå en lagändring som skulle innebära att garantipensionen för personer födda 1954 eller senare blir civilståndsberoende. Vidare bör informationen om SFA-civilstånd och skyldigheten att anmäla ändrat civilstånd/SFA civilstånd utökas.

### 6.3.2.3 Pensionären flyttar utomlands

En annan vanlig felorsak är att pensionärer med garantipension flyttar till länder utanför EU/EES utan att anmäla detta. Pensionärer boende utanför EU/EES-området har inte rätt till svensk garantipension, även om de har en låg inkomstgrundad ålderspension. Däremot kan pensionärer med låg pension bosätta sig var som helst i EU/EES utan att rätten till garantipension påverkas.

Oftast får Pensionsmyndigheten impuls om att pensionären har flyttat och skickar beslut om utvandring. I många ärenden finns det ännu inte någon utlandsadress registrerad utan bara ett land. Det innebär att många pensionärer inte får dessa beslut alls och om de får dem så vet de inte vilket land vi bedömt att de bor i.

Numera anges alltid land i beslut om utvandring så pensionären vet vilket land Pensionsmyndigheten tagit ställning till. En annan förbättring som genomförts är att när enheten för Serviceärenden (SÄ) ser att kunden byter till konto utanför EU så kontrollerar de numera adressuppgift och återkopplar till processen som handlägger ålderspension om de misstänker felutbetalning.

En händelse som kan leda till felutbetalningar är att pensionären hälsar på sina anhöriga i hemlandet/utlandet, insjuknar och blir kvar trots att avsikten från början var en tillfällig vistelse. När myndigheten senare får kännedom om boendets längd och ska bedöma om tidpunkten för när rätten till en pensionsförmån upphört tar detta i många fall mycket lång tid och pensionen betalas ut felaktigt under denna tid. Det pågår en rättsutredning om under vilka förutsättningar vi kan stoppa dessa utbetalningar och om det krävs en lagändring eller inte för denna möjlighet.

Det förekommer även avsiktliga fel vid utflytt från Sverige i ärenden där pensionären inte anmäler utflytt i syfte att erhålla en högre förmån än vad han eller hon har rätt till. När det gäller rätten till bostadstillägg så finns den endast för pensionärer som bor i Sverige. Däremot har pensionären rätt till bostadstillägg om det är fråga om en tillfällig utlandsvistelse som kan antas vara längst sex månader (när det gäller äldreförsörjningsstöd tre månader). Som framgått ovan gäller andra regler när det gäller möjligheten att ta med sig sin ålderspension vid flytt utomlands. Det är inte helt enkelt för myndigheten eller servicekontorens personal att informera om dessa skillnader i regelverk och anmälningsskyldighet för pensionären eller dennes anhöriga. Oavsiktliga fel kan också uppstå genom att pensionären har för avsikt att återvända till Sverige inom den angivna tiden, men t.ex. på grund av sjukdom blir kvar längre än planerat i utlandet och utlandsvistelsen därmed blir längre än den tillåtna.

Hittills har vi främst arbetat med dessa ärenden genom att genomföra kontrollutredningar efter anonyma anmälningar från allmänheten eller utredningsimpulser från andra myndigheter eller internt från handläggningen.

Det här är ett område där vi behöver göra mycket mer, både genom att utöka möjligheterna att utreda vid anonyma anmälningar samt ökade riskanalyser för att kunna fånga upp de ärenden där vi kan identifiera de största riskerna för avsiktliga fel.

Pensionsmyndigheten håller i dagsläget på att utreda möjligheten att med hjälp av levnadsintyg dra in bostadstillägget för de pensionärer där vi har skäl att tro att de bor i utlandet trots att de är folkbokförda i Sverige.

#### 6.3.2.4 Utländsk pension

Vissa felutbetalningar beror på att en pensionär som har/får en utländsk pension inte anmäler denna eller inte anmäler förändrad utbetalning. Följden blir att både utbetalningar av garantipension respektive bostadstillägg blir fel.

För att påskynda handläggningen och därmed minimera eventuell felutbetalning i de fall där pensionären själv anmält utländsk pension godtar vi numera den uppgiften men kan om det anses behövt begära in uppgiften från annat land. Sen får vi göra en eventuell korrigerig om det skulle visa sig vara något annat än vad pensionären angett.

När det gäller bostadstillägg visar resultatet av den slumpmässiga efterkontrollen att felorsaken utländsk pension för det mesta leder till att pensionären erhåller för mycket bostadstillägg på grund av att han eller hon har haft inkomster som inte redovisats och i dessa fall i snitt fått 81 kronor per månad för mycket (se bilaga 1).

För att åtgärda avsiktliga fel för denna typ av felorsak dvs. då pensionären är medveten om att den utländska pensionen utgör underlag i den övriga pensionsberäkningen och ska anmälas till Pensionsmyndigheten arbetar vi främst med kontrollutredningar. Dessa initieras genom anonyma anmälningar från allmänheten, utredningsimpulser internt utifrån manuella eller maskinella kontroller i handläggningen samt från Polismyndigheten eller andra myndigheter enligt lagen (2008:206) om underrättelseskyldighet vid felaktiga utbetalningar från välfärdssystemen.

Vår förhoppning är att vi i framtiden ska kunna utöka samarbetet med pensionsutbetalare i andra länder. Helst digitalt, så att vi kan få in informationen om utländsk pension automatiskt i våra system. Då skulle både felutbetalningar beroende på denna orsak minska, handlägningsprocessen skulle förenklas och risken för manuella inmatningsfel skulle också minska.

### 6.3.2.5 Sammanboende/inneboende

Ett stort riskområde när det gäller för mycket utbetalt bostadstillägg är att pensionären sammanbor med en eller flera personer, men där en andelsberäkning av boendekostnad av någon anledning inte har gjorts. Denna felorsak är inte så frekvent förekommande men dessa ärenden leder till de beloppsmässigt största felaktigheterna. Resultatet av den slumpmässiga kontrollen visar att felutbetalningen för de som fått för mycket utbetalt bostadstillägg uppgår till i snitt 430 kronor per månad för mycket utbetalt (se bilaga 1). Även när det gäller felutbetalningar där pensionären får mindre i bostadstillägg än vad han eller hon har rätt till genererar detta felutbetalningar oftast på grund av att pensionären tidigare har sammanbott med fler personer än vad han eller hon för närvarande gör.

För felorsaken sammanboende/inneboende förekommer både oavsiktliga och avsiktliga fel. De oavsiktliga felen består främst i att pensionären inte har förstått att bostadskostnaden ska fördelas mellan alla som bor i bostaden oavsett om denne bidrar till att betala boendekostnaden eller inte. Det förekommer till exempel att en pensionär med bostadstillägg inte anmäler att ett studerande barn eller barnbarn bor ”gratis” i bostaden, vilket ofta resulterar i höga återkrav.

Vid sammanboende/inneboende sker de avsiktliga felen på grund av att en pensionär med bostadstillägg inte anmäler att han eller hon har någon eller några boende hos sig eller på grund av att han eller hon hyr ut en del av bostaden. Denna typ av felaktighet upptäcks oftast genom efterkontroller kopplade till olika folkbokföringsförändringar, där vi får en indikation på att fler personer än vad som är anmält är skrivna på samma adress.

För att kunna få kännedom om dessa förändringar i boendeförhållanden har en ny maskinell kontroll införts som kommer att minska risken för felutbetalningar för förändringar efter kontrollens införande. Pensionsmyndigheten har också tagit fram en ny webbaserad ansökan där man är ännu tydligare än tidigare med att alla boende i bostaden måste anmälas. Något som vi tror kommer att ha en väldigt positiv inverkan på att minska denna typ av felutbetalningar.

### 6.3.2.6 Förmögenhet

En annan vanlig felorsak som även framkommit i den slumpmässiga kontrollen är att pensionären har en förmögenhet som inte har anmälts till oss och som därmed leder till att pensionären har erhållit ett för högt bostadstillägg. Den genomsnittliga felutbetalningen per månad ligger på 168 kronor för mycket (se bilaga 1). Dessa fel kan både vara oavsiktliga och avsiktliga. En del pensionärer förstår inte vad som innefattas i förmögenhet och anmäler det därför inte. Avsiktliga fel uppstår när pensionären medvetet underlåter att anmäla en förmögenhet för att kunna få högre bostadstillägg än vad han eller hon har rätt till. Denna felorsak leder också till att pensionären får för lite bostadstillägg, då man glömmer bort att anmäla minskad förmögenhet.

Eftersom förmögenhetsinnehav är en vanlig orsak till felutbetalningar både bland de som får för mycket och de som får för lite i bostadstillägg är det ett viktigt område för förbättringsåtgärder. Även här måste vi vara tydliga i vår kommunikation med pensionärerna och förklara vad som räknas till förmögenhet och vad som är anmälningsskyldigt. En förbättringsåtgärd som genomförts är att den grupp handläggare som arbetar med åtgärdsimpulser vid fastighetsförsäljning i tid hann åtgärda alla 4 000 impulser och därmed förhindrade ett stort antal felutbetalningar samt återkrav. Ungefär 60 procent av impulserna brukar orsaka felutbetalningar och återkrav, varför denna insats minskade årets felutbetalningar med ca 2 400 stycken. Denna insats har vi för avsikt att fortsätta med under kommande år.

#### 6.3.2.7 Kapitalinkomster

En vanlig felorsak när det gäller bostadstillägg är inaktuell inkomst av kapital. Enligt utfallet av den slumpmässiga kontrollen är det den vanligaste felorsaken både när det gäller för mycket utbetalt som för lite utbetalt. Den genomsnittliga felutbetalningen uppgår dock endast till knappt 30 kronor per månad (se bilaga 1). Med tanke på de nya reglerna om begränsad anmälningsskyldighet, som innebär att inkomständringar under 1000 kronor inte behöver anmälas, kan ifrågasättas om fel som beror på denna felorsak ska räknas som felutbetalningar. Analyser pågår hur vi ska hantera detta i kommande kontroller och uppskattningar av de felaktiga utbetalningarna. Vi har även påbörjat en utredning om möjligheten att så snart som möjligt när taxerad inkomst är fastställd hämta in uppgifter från Skatteverket för att maskinellt räkna om bostadstillägget utifrån dessa uppgifter.

#### 6.3.2.8 Ändrade bostadskostnader

När det gäller för lite utbetalt bostadstillägg så är den näst vanligaste felorsaken enligt resultatet av den slumpmässiga efterkontrollen att pensionären inte har anmält ändrade bostadskostnader. Många pensionärer får hyres-/avgiftshöjningar som skulle berättiga dem till ett högre bostadstillägg men tänker inte på att anmäla det. Drygt hälften av alla pensionärer som får mindre i bostadstillägg än vad de egentligen har rätt till får det på grund av att den registrerade hyran är lägre än den verkliga och i snitt går dessa pensionärer miste om 111 kr/mån (se bilaga 1). Denna felorsak leder sammantaget också till den största summan av alla felutbetalningar när det gäller bostadstillägg enligt resultatet av den slumpmässiga efterkontrollen.

Pensionsmyndigheten planerar därför en insats till hösten för att uppmärksamma de pensionärer som inte anmält ändring av hyra på ett visst antal år eftersom de på grund av okunskap troligen får mindre i bostadstillägg än vad de har rätt till.

## 7 Befintliga kontroller

Nedan följer en beskrivning av de viktigaste kontrollerna som genomförs på Pensionsmyndigheten för att säkerställa korrekta utbetalningar till pensionären. I de fall utfallet av kontrollerna visar på brister krävs ett analysarbete där orsaker och konsekvenser av bristerna analyseras innan lämpliga åtgärder genomförs. Effekterna av genomförda åtgärder behöver även följas upp för att vi ska kunna konstatera att felutbetalningarna minskat på grund av dessa åtgärder.

### 7.1 Kvalitetskontroller

Kvalitetskontroller syftar till att på förmånsnivå säkerställa att lagstiftningen tillämpas på ett rättssäkert sätt det vill säga en kontroll av om handläggarna följer gällande regler, föreskrifter och rutiner när de fattar beslut om en förmån. Löpande kvalitetskontroller genomförs varje månad för de förmåner där kvaliteten är låg eller risken för förändringar är stor vilket är aktuellt för bland annat förmånen bostadstillägg (inklusive återkravsärenden). Vid sidan av de löpande kontrollerna genomförs riktade kvalitetskontroller av områden där risken för fel bedömts stor t.ex. på grund av ny lagstiftning eller på grund av att myndigheten vill få reda på mer om tidigare konstaterade brister inom ett visst område.

### 7.2 Utbetalningskontroller

Syftet med dessa kontroller är att upptäcka oavsiktliga och avsiktliga fel i utbetalningarna. Dessa kontroller består av ett slumpmässigt urval utbetalningar för bosatta i Sverige respektive bosatta utomlands. Dessutom genomförs kontroller av utbetalningar som är framtagna utifrån riskanalyser. Under 2014 har vi genomfört ett riskanalyserarbete avseende våra utbetalningar och som en följd av detta har förbättrade maskinella analyser av utbetalningsdata införts. Arbetet pågår även för att vidareutveckla arbetet med det slumpmässiga urvalet av utbetalningar. I början av 2015 skedde en intern oegentlighet som ledde till felaktiga utbetalningar. Agerandet polisanmäldes och den anställde har avskedats och dömts i tingsrätten för sitt agerande. Resultatet från utredningen av denna händelse kommer att tas med i den pågående vidareutvecklingen av utbetalningskontroller.

### 7.3 Kontrollutredningar

Kontrollutredningar där vi utreder misstanke om brott, sker i särskild ordning. Under 2014 har 691 ärenden kommit in och 755 ärenden har avslutats. 17 procent av kontrollärendena ledde till någon form av åtgärd i form av till exempel indragning av förmån, nedsättning av förmånsbelopp eller återkrav. Nästan alla kontrollutredningar har sitt ursprung i anonyma anmälningar från allmänheten. Pensionsmyndigheten avser därför fortsätta arbetet genom mer proaktiva insatser främst genom mer specifikt fokus på dessa ärenden vid riskanalyser för respektive förmån. En förstudie avseende prediktorer är tänkt att påbörjas under året för att ta reda på om det finns en möjlighet att förutsäga vilka ärenden som har hög risk för både oavsiktliga och avsiktliga felutbetalningar.

#### **7.4 Efterkontroller bostadstillägg**

Som en följd av de nya reglerna om tillsvidarebeslut inom bostadstillägg hämtar myndigheten in uppgifter om taxerad inkomst från Skatteverket och jämför med de uppgifter vi har i våra system (så kallade PAX-kontroller) Vi inhämtar information om utbetald tjänstepension och förändringar i utbetalt belopp från de tjänstepensionsbolag som valt att ansluta sig till den tjänsten. Vi genomför även slumpmässiga kontroller för att få reda på inom vilka områden risken för felutbetalningar är störst men också för att kunna uppskatta storleken på de felaktiga utbetalningarna. Inom de områden där vi bedömt risken för felaktiga utbetalningar som störst har vi riktade efterkontroller.

Under 2015 planerar vi att genomföra riktade efterkontroller bland annat mot pensionärer som inte har anmält hyres-/avgiftshöjning på ett visst antal år. Denna insats kommer även inkludera en informationskampanj då det visat sig finnas en stor okunskap hos dessa pensionärer om vikten av att anmäla ändrad boendekostnad. Vi har även planer på att kontrollera/informera pensionärer som haft en tillfällig kapitalinkomst där det kan vara värt att få BT omräknat efter årsskiftet för att erhålla ytterligare bostadstillägg. För att fånga förändringar i utbetalda belopp beträffande tjänstepensioner även från icke anslutna tjänstepensionsbolag kommer en kontroll hänförlig till ett antal av dessa bolag att genomföras.



## Bilaga 1

### Felutbetalda belopp

Summor anges nedan i miljoner kronor per år och i annat fall i kronor per månad. Negativa belopp (-) avser pensionärer som fått för mycket bostadstillägg. Positiva belopp (+) avser pensionärer som fått för lite bostadstillägg.

Typ	n	min	max	median	lower.mean	mean	upper.mean	lower.sum	sum	upper.sum	N
(-)	391	-4704	-1	-96	-389	-332	-276	-326	-274	-222	262278
(+)	531	1	2594	100	155	176	197	170	197	224	262278
Brutto	922	1	4704	98	215	242	269	414	471	527	262278
Netto	922	-4704	2594	15	-71	-40	-8	-138	-77	-16	262278

### Hur mycket de enskilda felorsakerna påverkar felutbetalda belopp

Resultat av regressionsmodellen för både positiva (för lite utbetalt) och negativa (för mycket utbetalt) belopp. Modellen visar hur de enskilda orsakerna påverkar storleken på felet i kr/mån.

Felorsak	Antal	Belopp (konfidensintervall)	Andel (konfidensintervall)
<b>(+) Positiva belopp - för lite utbetalt</b>			
Hyra	301	111 (91; 137)	20.2 (18.2 ; 22.3)
Formogenhet	99	80 (54; 120)	6.6 (5.4 ; 8)
Boende	11	93 (41; 208)	0.7 (0.4 ; 1.3)
OvrigInkomst	22	56 (30; 104)	1.5 (0.9 ; 2.2)
Bolan	21	56 (30; 105)	1.4 (0.9 ; 2.1)
InkomstKapital	357	28 (23; 35)	23.9 (21.8 ; 26.2)
SVTjanstepension	90	28 (20; 40)	6 (4.9 ; 7.4)
OvrigOrsak	2	116 (19; 704)	0.1 (0 ; 0.5)
UTLPension	17	23 (12; 46)	1.1 (0.7 ; 1.8)
<b>(-) Negativa belopp - för mycket utbetalt</b>			
Boende	30	430 (236; 783)	2 (1.4 ; 2.9)
Formogenhet	149	168 (111; 254)	10 (8.5 ; 11.6)
UTLPension	29	81 (46; 142)	1.9 (1.3 ; 2.8)
Bolan	60	65 (41; 102)	4 (3.1 ; 5.1)
Hyra	94	59 (37; 93)	6.3 (5.1 ; 7.6)
SVTjanstepension	88	41 (27; 61)	5.9 (4.8 ; 7.2)
InkomstKapital	271	29 (22; 39)	18.2 (16.2 ; 20.2)
OvrigOrsak	2	132 (17; 1031)	0.1 (0 ; 0.5)
OvrigInkomst	38	29 (17; 49)	2.5 (1.8 ; 3.5)