

Humanas bemötande av återkraven från Försäkringskassan

1. IVO har till stöd för sitt återkallelsebeslut hänvisat till ett antal beslut från Försäkringskassan om återbetalning av assistansersättning.
2. Humana bestrider att återkraven visar på några allvarliga eller systematiska brister i bolagets verksamhet.
3. De återkrav som till belopp är mest omfattande är sådana där Försäkringskassan fattat ett retroaktivt beslut om att dra in assistansen för en enskild brukare. Ofta åberopas att brukaren eller anordnaren lämnat oriktiga uppgifter eller inte anmält ändrade förhållanden. I realiteten är det dock oftast fråga om att Försäkringskassan valt att ändra sin tidigare bedömning, trots att det många gånger finns medicinska underlag som motsäger Försäkringskassans nya bedömning. Eftersom besluten sträcker sig långt tillbaka i tiden blir beloppen stora. Med hänsyn till hur Försäkringskassan genomför denna typ av retroaktiva omprövningar är det som assistansanordnare i princip omöjligt att förutse eller förebygga återkrav.
4. I vissa fall har orsaken till återkraven varit ett felaktigt agerande hos en anställd assistent eller en brukare. Det felaktiga agerandet har varierat från att en brukare eller assistent missförstått eller begått administrativa misstag i tidrapporteringen, till att i undantagsfall medvetet ha vilselett både Humana och Försäkringskassan. Så snart Humana har upptäckt ett felaktigt agerande har Humana vidtagit relevanta åtgärder.
5. Slutligen avser några återkrav situationer som på grund av långsam handläggning eller felaktiga utbetalningar har orsakats av Försäkringskassan. Den typen av återkrav är också omöjliga att helt förebygga eftersom de kan meddelas trots att Humana uppfyller sina skyldigheter som assistansanordnare. Om återkravsbeslutet emellertid har varit korrekt har Humana betalat tillbaka det återkrävda beloppet, och därmed fullgjort vad som ankommer på bolaget.

Färgkodning

	Beslut som ännu inte vunnit laga kraft.
	Beslut som vunnit laga kraft.
	Beslut som inte riktats mot Humana.

Nr	Återkrav	Period	Humanas bemötande
1.	Återkrav om 2 318 282 kr (beloppet är nedsatt från Försäkringskassans beslut den 7 maj 2018 om 2 820 620 kr)	<i>Avser perioden juli 2013 – januari 2018 (perioden var tidigare juni 2012 – januari 2018)</i>	<p>Återkravet har orsakats av felaktigt agerande genom vilseledande av en assistent.</p> <p>Brukaren hade valt att ha assistenter som var anhöriga, vilket gjorde det extra svårt för Humana att kontrollera assistansens utförande. En anhörigassistent vilseledde såväl Humana som sina andra anhöriga på så sätt att assistenten lät andra i familjen göra arbetet, men satte sitt eget namn på tidsrapporterna. Assistenten har erkänt för Försäkringskassan.</p> <p>IVO skriver att Humana ”på heder och samvete” intygat att assistansen utförts i enlighet med tidredovisningarna. På tidredovisningarna lämnas inga uppgifter på heder och samvete. Det är på räkningen som uppgifter lämnas på heder och samvete. Räkningen lämnas av brukaren, eller som i det här fallet dennes gode man. Humana har alltså inte lämnat några uppgifter ”på heder och samvete”, och blev självt vilselett av assistenten.</p> <p>Humana har inte berikats av assistentens felaktiga agerande, utan har tvärtom drabbats av ekonomisk förlust.</p> <p>Förvaltningsrätten biföll delvis Humanas överklagande. Målet ligger för prövning i kammarrätten.</p>
2.	Återkrav om 659 037 kr (beloppet är nedsatt från Försäkringskassans beslut den 7 mars 2019 om 3 389 703 kr)	<i>Avser perioden februari – juli 2018 (perioden var tidigare juni 2016 -juni 2018)</i>	<p>Återkravet har orsakats av långsam handläggning hos Försäkringskassan.</p> <p>Brukaren vistades vid ett par tillfällen utomlands mer än sex månader vilket innebar att rätten till bosättningsbaserad förmån påverkades. Vid ett tillfälle bestod den långa utlandsvistelsen av att vistelselandets gränser stängdes på grund av krig.</p> <p>Humana hade anmält brukarens utlandsvistelse till Försäkringskassan, men Försäkringskassan gjorde inga justeringar i assistansen förrän långt senare.</p> <p>I domstolsprocessen medgav Försäkringskassan bifall till Humanas överklagande gällande två av tre vistelseperioder. Det ursprungliga återkravsbeloppet har kraftigt satts ned. Trots detta har Försäkringskassans långsamma handläggning orsakat Humana ekonomisk förlust då Humana verkställt Försäkringskassans beslut, personlig assistans har utförts, lön har utbetalats och brukaren använt hela beloppet för köp av insatsen</p>

Nr	Återkrav	Period	Humanas bemötande
3.	Återkrav om 53 942 kr, 14 juni 2019	<i>Avser perioden maj 2017 – mars 2019</i>	<p>Återkravet har orsakats av felaktigt agerande av en assistent.</p> <p>Brukaren, som var minderårig, hade valt att enbart ha anhöriga som personliga assistenter. En förälder var arbetsledare för den personliga assistansen och hade bland annat ansvar för schemaläggning. Trots noggranna instruktioner från Humana valde föräldern att schemalägga tid som inte utfördes eller attesterades korrekt.</p> <p>När Humana upptäckte det felaktiga agerandet av den arbetsledande föräldern framtogs denne befogenhet och behörighet att ansvara för schemaläggning.</p> <p>De oriktiga uppgifterna på räkningen och tidrapporten har lämnats av brukarens legala företrädare respektive av den personliga assistenten, inte av Humana.</p> <p>Humana har betalat tillbaka det återkrävda beloppet.</p> <p>Humana har inte berikats av det felaktiga agerandet, utan har tvärtom drabbats av ekonomisk förlust.</p>
4.	Återkrav om 1 023 795 kr, 13 januari 2020	<i>Avser perioden september 2018 – april 2019 (perioden var tidigare augusti 2018 – april 2019)</i>	<p>Återkravet har orsakats av olika uppfattningar om vid vilket datum en brukare skulle anses vara bosatt i en gruppboende.</p> <p>Brukaren hade beviljats s.k. särskilt boende. Beviljandet av annan insats (t.ex. särskilt boende) ska anmälas av kommunen, av brukaren och av anordnaren (om anordnaren har kännedom om förhållandet). I det här fallet anmälde ingen det ändrade förhållandet till Försäkringskassan förrän flera månader efter beslutet hade fattats av kommunen.</p> <p>Brukaren hade en inskolningsperiod till gruppboendet och vistades enbart där under vissa tider. Majoriteten av tiden vistades brukaren i föräldrahemmet. Humanas uppfattning var att brukaren under inskolningsperioden, innan brukaren faktiskt flyttade till och folkbokfördes på gruppboendet, hade fortsatt rätt till assistans. Försäkringskassan var av annan uppfattning.</p> <p>Förvaltningsrätten dömde delvis bifall till Humanas överklagande och målet ska överklagas till kammarrätten.</p>

Nr	Återkrav	Period	Humanas bemötande
			Humana har haft lönekostnader för de assistenter som arbetade med brukaren under den omtvistade perioden, och har således inte överkompenserats genom sin tolkning av relevanta regler.
5.	Återkrav om 177 108 kr (beloppet är nedsatt från Försäkringskassans beslut den 28 maj 2020 om 265 663 kr)	<i>Avser perioden januari 2017 – oktober 2019</i>	<p>Återkravet har orsakats av felaktigt agerande av en assistent.</p> <p>Assistenten har vid upprepade tillfällen uteblivit från sitt arbete och låtit andra personliga assistenter ta hand om brukaren (som var beviljad dubbelassistans). Varken brukaren eller de andra personliga assistenterna berättade något för Humanas uppdragschef. Humana har haft nära och återkommande kontakter med brukaren, dennes legala företrädare och de personliga assistenterna. Humana har, trots väl implementerade rutiner och arbete för att utveckla och säkerställa efterlevnad av dessa, inte fått kännedom om assistentens frånvaro.</p> <p>Förvaltningsrätten har meddelat eftergift avseende en tredjedel av det återkrävda beloppet eftersom Humana inte skäligen borde ha känt till att den personliga assistenten utförde arbete hos annan arbetsgivare.</p> <p>Förvaltningsrättens dom har inte vunnit laga kraft.</p> <p>Humana har inte berikats av assistentens felaktiga agerande, utan har tvärtom drabbats av ekonomisk förlust.</p>
6.	Återkrav om 116 273 kr, 3 september 2020	<i>Avser perioden februari 2016 – september 2018</i>	<p>Återkravet har orsakats av formella fel i tidrapporteringen.</p> <p>Den aktuella brukaren har behov av personlig assistans dygnet runt i form av aktiv tillsyn. Tre av assistenterna, som är anhöriga till brukaren, hade bytt arbetspass med varandra. Det föranledde att fel assistents namn angavs på tidrapporterna. Assistans har dock utförts i enlighet med brukarens beslut.</p> <p>Beslutet har överklagats och har inte vunnit laga kraft.</p> <p>Humana har inte berikats av de formella felaktigheterna, utan har tvärtom drabbats av ekonomisk förlust.</p>
7.	Återkrav om 142 704 kr, 9 september 2020	<i>Avser perioden mars – september 2019</i>	<p>Återkravet har orsakats av felaktigt agerande av brukaren.</p> <p>Brukaren i fråga valde att inte ta med assistenter till sitt arbete utan istället låta assistenterna utföra andra ärenden för brukarens räkning. Det är inte</p>

Nr	Återkrav	Period	Humanas bemötande
			<p>tillåtet, vilket brukaren rimligen borde ha känt till med hänsyn till dels Humanas instruktioner, policys och rutiner, dels att brukaren tidigare utfört assistans i egen regi. Så snart Humana genom assistenterna fick kännedom om det inträffade avslutade Humana uppdragsavtalet med brukaren, och anmälde det inträffade till Försäkringskassan.</p> <p>Humana har överklagat beslutet eftersom återkravet rätteligen borde ha ställts mot brukaren.</p> <p>Beslutet har inte vunnit laga kraft.</p> <p>Humana har inte berikats av brukarens felaktiga agerande, utan har tvärtom drabbats av ekonomisk förlust.</p>
8.	Återkrav om 14 348 089, 16 november 2020	<i>Återkravet är riktat mot assistanstagaren och avser perioden november 2010 – juni 2020</i>	<p>Återkravet är riktat mot brukaren och inte mot Humana.</p> <p>Återkravet har orsakats av en brukare som i samråd med sina assistenter vilselett såväl Humana som Försäkringskassan.</p> <p>Brukaren har en diagnosticerad progressiv sjukdom (dvs. en sjukdom som förvärras med tiden) och har haft medicinsk dokumentation till stöd för sina påstådda hjälpbehov. Försäkringskassan har genom åren följt upp brukarens beslut och beviljat fortsatt personlig assistans. De personliga assistenterna har, utan att ha utfört något arbete, redovisat utförd arbetstid på tidrapporter och sedan betalat delar av sin lön till brukaren.</p> <p>Humana har blivit vilselett och har inte haft kännedom om upplägget, trots vederbörliga åtgärder för insyn och kontroll. Så snart vilseledandet uppdagades har Humana vidtagit åtgärder och till fullo samarbetat med Försäkringskassan för att utreda händelserna.</p> <p>Återkravet uppgår till ett högt belopp eftersom det sträcker sig över tio års tid.</p>
9.	Återkrav om 3 834 095 kr, 7 maj 2021	<i>Avser perioden augusti 2018 – december 2020</i>	<p>Återkravet har orsakats av att Försäkringskassan retroaktivt har ändrat sitt beslut om assistans.</p>

Nr	Återkrav	Period	Humanas bemötande
			<p>Assistans har utförts enligt gällande beslut från Försäkringskassan, och i enlighet med ingivna tidsrapporter. Humana har inte haft anledning att ifrågasätta Försäkringskassans beslut.</p> <p>Brukaren har god man och har flera olika diagnostiserade funktionsnedsättningar. Ansökan om assistansersättning gjordes av brukaren när denne anlidade en annan assistansanordnare och utan medverkan från Humana. Av Försäkringskassans utredning framgår att brukaren själv beskrivit sina hjälpbehov men att medicinska underlag innehöll motstridiga uppgifter om brukarens funktionsförmåga. Försäkringskassan beviljade dock assistansersättning utan att närmare utreda brukarens faktiska hjälpbehov. Humana har inte känt till, och borde inte skäligen heller ha känt till, några omständigheter som inte beaktats i Försäkringskassans beslut om assistans. Bolaget har mot den bakgrunden enligt 24 § LSS haft en skyldighet att utföra assistansen enligt beslutet. Humanas anmälningsskyldighet omfattar, enligt 110 kap. 46 § fjärde stycket SFB, inte heller några förhållanden som den handläggande myndigheten har kännedom om.</p> <p>Humana har inte erhållit otillbörlig vinning av att utföra assistans i enlighet med Försäkringskassans ursprungliga beslut om assistans.</p>
10.	Återkrav om 183 973 kr, 19 maj 2021	<i>Avser perioden juni – december 2020</i>	<p>Återkravet har orsakats av påståenden om att assistans inte har utförts.</p> <p>Brukaren, som är minderårig, har endast haft en anhörig som personlig assistent. Föräldrarna är separerade och det pågår en infekterad vårdnadstvist. Båda föräldrarna hävdar att den andra ljuger. Den ena föräldern har varit anställd som personlig assistent. Den andra föräldern har hävdats att den först nämnda föräldern inte har utfört personlig assistans vid vissa tillfällen. Vissa av dessa tillfällen har motbevisats, men vid andra tillfällen står ord mot ord.</p> <p>Humana har överklagat beslutet om återkrav på den grunden att Försäkringskassan inte har visat att assistansersättningen utbetalats felaktigt.</p> <p>Målet ligger för prövning i förvaltningsrätten som har inhiberat Försäkringskassans beslut.</p>

Nr	Återkrav	Period	Humanas bemötande
			Humana har inte berikats i anledning av konflikten mellan föräldrarna, utan har tvärtom drabbats av ekonomisk förlust.
11.	Återkrav om 196 669 kr, 22 juli 2021	<i>Avser perioden augusti – november 2019</i>	<p>Återkravet har orsakats av långsam handläggning hos Försäkringskassan. Brukaren beviljades särskilt boende i form av gruppboende, vilket påverkade rätten till assistans. Humana anmälde det ändrade förhållandet till Försäkringskassan. Försäkringskassan tog dock många månader på sig att utreda uppgifterna.</p> <p>Under Försäkringskassans utredningstid använde brukaren personlig assistans vid aktiviteter utanför gruppboendet.</p> <p>Assistansen utfördes således i enlighet med Humanas skyldigheter enligt 24 § LSS, men bolaget återbetalade beloppet i enlighet med återkravsbeslutet.</p> <p>Humana har inte berikats på grund av Försäkringskassans långsamma handläggning, utan den har tvärtom orsakat att Humana drabbats av ekonomisk förlust.</p>
12.	Återkrav om 505 164 kr, 28 september 2021	<i>Avser perioden oktober – december 2019</i>	<p>Återkravet har orsakats av felaktig utbetalning av Försäkringskassan. Försäkringskassan drog in brukarens rätt till assistansersättning. Brukaren ansökte då om personlig assistans från kommunen, vilket beviljades. Brukaren överklagade samtidigt Försäkringskassans indragningsbeslut. Såväl förvaltningsrätten som kammarrätten beslutade att inhibera Försäkringskassans beslut. Kammarrätten avgjorde så småningom målet och fastställde därvid Försäkringskassans indragningsbeslut.</p> <p>Under processen har brukaren växelvis varit beviljad både statlig assistansersättning och ersättning för personlig assistans enligt LSS (assistans enligt LSS beviljas av kommunen). Under en period utbetalades ersättning från både stat och kommun för samma timmar.</p> <p>Humana anmälde de felaktigt utbetalade timmarna till Försäkringskassan, avskilde den felaktiga utbetalningen på särskilt konto och invände till Försäkringskassans beslut om återbetalning. Det är inte möjligt för en anordnare att frivilligt återbetala ersättning som Försäkringskassan utbetalar</p>

Nr	Återkrav	Period	Humanas bemötande
			<p>felaktigt. Anordnaren måste invänta beslut från Försäkringskassan. Humana har hanterat ärendet korrekt.</p> <p>Humana har inte berikats på grund av oklarheterna som uppstod i samband med utbetalningen av ersättning, utan har tvärtom drabbats av ekonomisk förlust.</p>
13.	Återkrav om 9 429 137 kr, 23 december 2021	<i>Perioden avser juni 2015 – oktober 2021</i>	<p>Återkravet har orsakats av att Försäkringskassan retroaktivt har ändrat sitt beslut om assistans.</p> <p>Humana anser att brukaren har haft ett hjälpbehov som ger rätt till assistansersättning. Brukaren har väldokumenterade fysiska funktionsnedsättningar innefattandes bland annat amputation av såväl ben som arm. Försäkringskassan baserar sitt beslut om återkrav på uppgifter från anonyma anmälningar som motsägs av medicinska underlag.</p> <p>Det stämmer att brukaren vid ett tillfälle rest till Norge med anledning av en nära anhörigs oväntade dödsfall. Den assistent som medföljde var anhörig till brukaren och på grund av att resan beslutades hastigt informerades inte Humana förrän i efterhand. Även personer som har rätt till personlig assistans får resa utomlands. Resan visar inte på någon brist hos Humana.</p> <p>Det stämmer inte att genomförandeplanen är efterhandskonstruerad. Dateringen i dokumentet är felaktig på grund av ett tekniskt fel som uppstod när Humana genomförde ett systembyte.</p> <p>Det stämmer att ett par inköp, t.ex. bomullspinnar och tandkräm, borde ha strukits från utläggsredovisningen. Humana har kontrollerat brukarens utläggsredovisning och sett att det rör sig om enstaka undantag med låga belopp.</p> <p>Det sammanlagda återkravet avser ett högt belopp eftersom återkravet omfattar en period om ca sex år.</p> <p>Beslutet är överklagat och har inhiherats av förvaltningsrätten.</p> <p>Humana har inte erhållit otillbörlig vinning av att utföra assistans i enlighet med Försäkringskassans ursprungliga beslut om assistans.</p>

Nr	Återkrav	Period	Humanas bemötande
14.	Återkrav om 236 069 kr, 5 april 2022	<i>Avser perioden augusti 2016 – februari 2018</i>	<p>Brukaren har använt assistansersättning under tid i skola, trots att det saknats rätt till det i Försäkringskassans beslut. Försäkringskassan har fått kännedom om det genom den räkning vårdnadshavaren lämnat till Försäkringskassan. Myndigheten har dock inte vidtagit några åtgärder.</p> <p>Humana har betalat återkravet.</p> <p>Humana har inte berikats av att Försäkringskassan brustit i sin kontroll, utan det har tvärtom försakat ekonomisk förlust för Humana.</p>
15.	Återkrav om 14 982 017 kr, 3 maj 2022	<i>Avser perioden juli 2013 – oktober 2021</i>	<p>Återkravet har orsakats av att Försäkringskassan retroaktivt har ändrat sitt beslut om assistans.</p> <p>Brukaren har en medicinskt väldokumenterad funktionsnedsättning. Försäkringskassan anser att brukaren har lämnat oriktiga uppgifter om sina hjälpbehov. I samband med indragning av brukarens beslut har brukaren inhämtat nya medicinska underlag. Dessa underlag beskriver samma funktionsbegränsningar som när brukaren ansökte om och beviljades personlig assistans.</p> <p>Humana delar inte Försäkringskassans uppfattning att brukaren lämnat oriktiga uppgifter, och bolaget har inte haft anledning att ifrågasätta Försäkringskassans beslut.</p> <p>Beloppet är högt eftersom återkravet omfattar en period om ca åtta år.</p> <p>Beslutet är överklagat och har inhiherats av förvaltningsrätten.</p> <p>Humana har inte erhållit otillbörlig vinning av att utföra assistans i enlighet med Försäkringskassans ursprungliga beslut om assistans.</p>
16.	Återkrav om 13 765 861 kr, 3 juni 2022	<i>Avser perioden juli 2013 – januari 2022</i>	<p>Återkravet har orsakats av att Försäkringskassan retroaktivt ändrat sitt beslut om assistans.</p> <p>Det stämmer inte, som IVO skriver i Beslutet, att Försäkringskassans beslut beror på att brukaren inte längre tillhör LSS-personkretsen. Grunden för återkravet är att Försäkringskassan menar att brukaren lämnat oriktiga uppgifter. Brukaren saknar dock förmåga att själv lämna uppgifter om sina behov.</p>

Nr	Återkrav	Period	Humanas bemötande
			<p>Brukarens läkare har i det aktuella ärendet intygat att brukarens tillstånd inte har förbättrats, och att brukaren har oförändrade behov. Brukaren hade bland annat en psykisk funktionsnedsättning och enligt läkarens uppfattning skulle polis sannolikt behöva tillkallas om brukaren lämnades utan tillsyn.</p> <p>Beloppet är högt eftersom återkravet omfattar en period om mer än åtta år.</p> <p>Beslutet är överklagat och har inhiherats av förvaltningsrätten.</p> <p>Humana har inte erhållit otillbörlig vinning av att utföra assistans i enlighet med Försäkringskassans ursprungliga beslut om assistans.</p>
17.	Återkrav om 211 002 kr (6 juli 2022)	<i>Avser perioden februari – april 2022</i>	<p>Återkravet har orsakats av Försäkringskassans beslut att felaktigt dra in assistansersättningen.</p> <p>Det ”nya” förhållandet att brukaren flyttat till en annan bostad hade inträffat innan det att Humana tog över som anordnare. Humana har inte haft någon skyldighet att efterforska brukarens tidigare boendesituation.</p> <p>Försäkringskassans beslut att dra in assistansersättningen har undanröjts av förvaltningsrätten.</p> <p>Återkravsbeslutet är överklagat och ligger för prövning i förvaltningsrätten.</p> <p>Humana har inte erhållit otillbörlig vinning av att utföra assistans i enlighet med Försäkringskassans ursprungliga beslut om assistans.</p>
18.	Återkrav om 80 325 kr, 19 september 2022	<i>Avser perioden september – december 2021</i>	<p>Återkravet har orsakats av felaktigt agerande av en anställd.</p> <p>Genom Humanas egenkontroll och interna kontroller uppmärksammade Humana att en uppdragschef under en kortare period begått fel i samband med schemaläggning kopplat till sjukskrivna personliga assistenter.</p> <p>Humana anmälde det inträffade till såväl Försäkringskassan som till polisen och återbetalade det felaktiga beloppet till Försäkringskassan.</p> <p>Humana instämmer inte i IVO:s uppfattning att tjänstemannen kunde agera under längre tid än rimligt innan upptäckt. I och med att det rörde sig om felaktig hantering och små avvikelser vid flera separata tillfällen krävdes insamling av data under en period för att avvikelserna skulle bli tydliga. Med hänsyn till detta anser Humana att felaktigheterna upptäcktes inom</p>

Nr	Återkrav	Period	Humanas bemötande
			<p>rimlig tid. Humana menar att det inträffade visar att bolaget har såväl vilja som förmåga att upptäcka och vidta adekvata åtgärder vid avvikelser i bolagets verksamhet.</p> <p>Humana har betalat återkravet.</p> <p>Humana har inte erhållit någon vinning av den anställdas felaktiga agerande.</p>
19.	Återkrav om 677 286 kr, 3 oktober 2022 och återkrav om 7 835 922 kr, 24 oktober 2022	<i>Återkravet om 677 286 kr är riktat mot assistanstagaren och avser perioden oktober 2012 – juni 2013 och återkravet om 7 835 922 kr är riktat mot Humana och avser perioden juli 2013 – augusti 2021</i>	<p>Återkravet har orsakats av att Försäkringskassan beslutat att retroaktivt dra in assistans för en brukare.</p> <p>Humana anser att Försäkringskassans beslut är felaktigt.</p> <p>Brukaren har varit beviljad personlig assistans sedan 1997. Försäkringskassan har vid ett flertal tillfällen följt upp och omprövat brukarens rätt till assistansersättning. Det finns omfattande medicinsk dokumentation avseende brukarens behov.</p> <p>Försäkringskassan anser nu att brukaren aldrig ens tillhört LSS-personkretsen. Till stöd för detta hänvisar Försäkringskassan till uppgifter som Försäkringskassan hade tillgång till både när brukaren ansökte om assistansersättning och vid senare uppföljning av brukarens beslut.</p> <p>Humana delar inte Försäkringskassans uppfattning att brukaren har lämnat oriktiga uppgifter. Humana har inte heller haft anledning att ifrågasätta Försäkringskassans beslut, och borde inte skäligen ha insett att ersättningen har betalats felaktigt eller med ett för högt belopp (vilket inte har skett).</p> <p>Beloppet är högt eftersom återkravet omfattar en period om mer än åtta år.</p> <p>Återkravet ligger för närvarande hos Försäkringskassans omprövningsenhet.</p> <p>Humana har inte erhållit otillbörlig vinning av att utföra assistans i enlighet med Försäkringskassans ursprungliga beslut om assistans.</p>
20.	Återkrav om 316 224 kr, 2 november 2022	<i>Avser perioden april – september 2016</i>	<p>Återkravet har orsakats av en felaktig utbetalning från Försäkringskassan.</p> <p>Beslutet härrör från den tid då assistansersättning alltid utbetalades i förskott. Under den aktuella beräkningsperioden vistades brukaren på korttidsboende. Humana avsatte outnyttjad assistansersättning eftersom</p>

Nr	Återkrav	Period	Humanas bemötande
			<p>sådan ska återbetalas till Försäkringskassan och inväntade Försäkringskassans beslut om återkrav.</p> <p>Beloppet har återbetalats.</p> <p>Humana har inte erhållit någon vinning genom den felaktiga utbetalningen av Försäkringskassan. Den har enbart orsakat onödigt merarbete för Humana.</p>
21.	Återkrav om 1 480 999 kr, 23 november 2022	<i>Avser perioden juli 2018 – juli 2022</i>	<p>Återkravet har orsakats av att brukaren har lämnat oriktiga uppgifter till Försäkringskassan, och därigenom lyckats utverka ett beslut om assistans som senare visade sig överskrida brukarens faktiska behov.</p> <p>Brukaren beviljades dubbel assistans efter att ha lämnat de oriktiga uppgifterna om sitt hjälpbehov till Försäkringskassan. Humana utförde assistans i enlighet med beslutet, och hade inte kännedom om de felaktiga förhållandena. Humana hade inte heller möjlighet att kontrollera huruvida brukaren medvetet lämnat oriktiga uppgifter, och borde inte skäligen ha insett att ersättningen betalades felaktigt eller med ett för högt belopp (vilket inte heller var fallet).</p> <p>Humana menar att återkravet rätteligen borde ha ställts mot brukaren.</p> <p>Beslutet har inte vunnit laga kraft.</p> <p>Humana har inte erhållit någon vinning genom att brukaren lämnat felaktiga uppgifter till Försäkringskassan.</p>
22.	Återkrav om 12 380 417, 1 december 2022	<i>Återkravet är riktat mot assistanstagarens dödsbo och avser perioden december 2012 – juni 2022</i>	<p>Återkravet är riktat mot en brukares dödsbo och inte mot Humana.</p> <p>Återkravet har orsakats av att Försäkringskassan retroaktivt har ändrat sin bedömning.</p> <p>Brukaren var beviljad assistansersättning under många år. Försäkringskassan anser emellertid nu att brukaren lämnat oriktiga uppgifter om sina hjälpbehov, och därmed orsakat felaktiga utbetalningar. Av Försäkringskassans tidigare utredningar framgår emellertid att brukaren lämnat uppgifter om de funktionsförmågor som Försäkringskassan då ansåg ge rätt till personlig assistans, men nu anser inte räcker för rätt till personlig assistans.</p>

Nr	Återkrav	Period	Humanas bemötande
			<p>Brukaren avled innan Försäkringskassans beslut om återbetalning. Beslutet är ställt till brukarens dödsbo.</p> <p>Humana delar inte Försäkringskassans uppfattning att brukaren lämnat oriktiga uppgifter. Det är istället Försäkringskassan som retroaktivt har ändrat sin bedömning.</p> <p>Beloppet är högt eftersom återkravet omfattar en period om ca tio år.</p> <p>Humana erhöll inte någon otillbörlig vinning genom att utföra assistans i enlighet med Försäkringskassans beslut.</p>
23.	Återkrav om 12 250 522, 31 mars 2020	<i>Återkravet omfattade 12 250 522 kr och avsåg perioden juli 2013–januari 2019. Försäkringskassans beslut är daterat den 31 mars 2020</i>	<p>Återkravet har orsakats av att Försäkringskassan har ändrat sin bedömning.</p> <p>Brukaren har varit beviljad assistans i många år. Försäkringskassan har senare gjort en ny bedömning av brukarens assistansbehov och menade i samband med detta att brukaren dels överdrivit sina hjälpbehov, dels att den personliga assistansen redovisats felaktigt då personliga assistenter attesterat tidrapporter trots att de inte skulle ha utfört den personliga assistansen.</p> <p>Humana anser att Försäkringskassans återkravsbeslut är felaktigt.</p> <p>Beloppet är högt eftersom återkravet omfattar en period om mer än fem år.</p> <p>Humana har överklagat återkravet och förvaltningsrätten har undanröjt Försäkringskassans beslut. Målet ligger för närvarande för prövning i kammarrätten.</p> <p>Humana har inte erhållit någon otillbörlig vinning genom att utföra assistans i enlighet med Försäkringskassans beslut.</p>
24.	Återkrav om 6 713 723 kr, 16 november 2020	<i>Återkravet avsåg perioden oktober 2014 – december 2018</i>	<p>Återkrav har riktats mot brukarens gode man och inte mot Humana.</p> <p>Brukarens uppdragsavtal med Humana upphörde för flera år sedan och Humana har inte hörts i ärendet vare sig av Försäkringskassan under utredningen eller i den efterföljande rättsprocessen. Humana har inte informerats om omständigheterna i det aktuella fallet och kan därför inte kommentera det närmare.</p>

Nr	Återkrav	Period	Humanas bemötande
25.	Återkrav om 20 687 kr, september 2020	<i>Avser perioden juli – september 2019</i>	<p>Återkravet har orsakats av ett felaktigt agerande hos en anställd anhörigassistent.</p> <p>Brukaren hade anhöriga anställda som personliga assistenter. En av de anställda var brukarens bror. Brodern redovisade tid som personlig assistent trots att han varit på annan plats än brukaren.</p> <p>Humana hade inte kännedom om att assistenten befann sig på annan plats än brukaren. Humana har i nuläget inte laglig möjlighet att ha sådan fullständig kännedom om assistenter och brukare att bolaget vid varje given tidpunkt kan ha kännedom om på vilken plats dessa befinner sig.</p> <p>Humana har inte erhållit någon otillbörlig vinning genom den anställda anhörigassistentens felaktiga agerande.</p>