

Svar på skriftligt spørgsmål SSS 528/2021 rd

Svar på skriftligt spørgsmål om att underlätta skötseln av dödsbonas ärenden

Till riksdagens talman

I det syfte som anges i 27 § i riksdagens arbetsordning har Ni, Ärade talman, till den minister som saken gäller översänt följande skriftliga spørgsmål SS 528/2021 rd undertecknat av riksdagsledamot Satu Hassi /gröna m.fl.:

Vilka konkreta åtgärder ämnar regeringen vidta för att anhöriga till en avliden ska få tydliga, enhetliga anvisningar på riksnivå och det stöd de behöver för att sköta dödsboets ärenden så smidigt som möjligt och

vilka konkreta åtgärder ämnar regeringen vidta för att de största företagen, såsom banker och försäkringsbolag, ska förpliktas att erbjuda dödsbodelägarna tydliga anvisningar och rådgivning?

Som svar på detta spørgsmål anför jag följande:

Bankerna och försäkringsanstalterna får information om sin kunds död från Myndigheten för digitalisering och befolkningsdata. Informationen om dödsfallet medför automatiskt vissa förändringar i den avlidnes ekonomiska avtal. Vissa försäkringar överförs i dödsboets namn. Banken avslutar å sin sida alla användarrättigheter till den avlidnes konton och stänger nätbanks-koderna. Den avlidnes egendom omvandlas till dödsboets egendom och därför krävs samtycke av alla dödsbodelägare för åtgärder som gäller egendomen. Delägarna kan sköta dödsboet tillsammans eller ge fullmakt åt någon annan att sköta dödsboets ärenden. Dödsbon kan vara mycket olika och skötseln av dem kan kräva olika åtgärder. Därför räcker det sällan med en allmän fullmakt för att täcka alla nödvändiga åtgärder och banker och försäkringsanstalter kan kräva nya fullmakter och utredningar för olika åtgärder. Bankerna och försäkringsanstalterna ansvarar för att de inte godkänner åtgärder som inte alla delägare i boet har gett sitt samtycke till.

På försäkringsanstalternas och bankernas sidor finns redan nu rikligt med information för dödsbodelägare om hur de ska agera och vilka utredningar skötseln av den avlidnes bank- och försäkringsärenden förutsätter. Det är inte möjligt att ge heltäckande allmänna anvisningar eftersom fastställandet av delägarna i ett dödsbo från fall till fall kan förutsätta utredningar som krävs mer sällan, till exempel avvitringshandling som upprättats efter skilsmässa, bouppteckningshandling för en delägare som avlidit efter arvlåtaren eller beslut om förordnande av ställföreträdare för intressebevakaren. Behovet av dessa handlingar framkommer i allmänhet först i ett senare skede.

På vissa bankers och försäkringsanstalters sidor finns också en färdig fullmaktsblankett som delägarna kan fylla i. I deras kundservice arbetar också rådgivare som är specialiserade på ärenden gällande dödsbon. Dessutom ger FINE:s försäkrings- och finansrådgivning råd till bank- och försäkringskunder i problemsituationer och hjälper dem att reda ut frågor. På FINE:s webbplats finns också en omfattande guide för dödsbodelägare i bank- och försäkringsärenden (<https://www.fine.fi/julkaisut>).

Kreditinstitutslagen (15 kap. 1 §) förutsätter att bankerna ska iaktta god banksed, som också kan anses omfatta allmän rådgivningsskyldighet i fråga om de tjänster som banken tillhandahåller. Kreditinstitutslagen innehåller också en särskild bestämmelse om konsumenter (15 kap. 6–6 b §) enligt vilken bankerna ska informera tillräckligt om betalkonton och betaltjänster i anslutning till dem. Som behörig myndighet övervakar och tolkar Finansinspektionen dessa bestämmelser. Den ger också vid behov rekommendationer om goda förfaranden och god praxis. Enligt Finansinspektionens utredning från 2017 följer största delen av bankerna ett förfaringssätt där banken – efter att ha fått kännedom om kundens död – skickar information om bankkundrelationen till den avlidnes sista kända adress. På så sätt får dödsboet information om den avlidnes bankkundrelation. En del banker skickar också kontaktuppgifter som ger dödsboet närmare information om kundrelationen samt anvisningar (till exempel en guide för dödsbon där dödsboets rutiner beskrivs i förhållande till banken). Således verkar det inte finnas något akut behov av att ändra lagstiftningen i fråga om bankärenden.

I det skriftliga spørsmålet konstateras ”Fördröjningarna i att erhålla beställda släktutredningar är dock orimliga”. Den genomsnittliga handläggningstiden för släktutredningar vid Myndigheten för digitalisering och befolkningsdata (MDB) är för närvarande fyra veckor (3,5 veckor före den myndighetsreform som gjordes i början av 2020). Släktutredningar som behövs vid bouppteckning upprättas av både MDB och församlingarna. Största delen av släktutredningarna skrivs i församlingarna där handläggningstiderna för närvarande är betydligt längre än MDB:s handläggningstider. Släktutredningar upprättas i huvudsak manuellt som tjänstemannaarbete genom att uppgifter ur digitaliserade historieböcker studeras. För närvarande fås uppgifterna inte direkt eller automatiskt från befolkningsdatasystemet. Både MDB och församlingarna upprättar numera ett enhetligt utdrag över sina egna uppgifter, medan uppgifterna tidigare måste samlas in per magistrat och församling. Till denna del har kundservicen förbättrats jämfört med tidigare. Från MDB får kunderna numera också som självbetjäning ett elektroniskt utdrag med sina egna uppgifter ur befolkningsdatasystemet på några minuter. MDB håller dessutom på att förnya ärendehanterings- och beställningssystemet och processen för släktutredningar påskyndas när systemet blir klart.

I det skriftliga spørsmålet föreslås åtgärder som kan avhjälpa den avlidnes anhörigas börda. Syftet med Suomi.fi-webbtjänsten som upprätthålls av Myndigheten för digitalisering och befolkningsdata är att hjälpa medborgare och företagare i olika livssituationer. I detta syfte samlar Suomi.fi de uppgifter, anvisningar och tjänster som behövs för att sköta ärenden på en och samma adress.

Underhållet av Suomi.fi grundar sig på lagen om förvaltningens gemensamma stödtjänster för e-tjänster.

Ett av de många innehållen i Suomi.fi med anknytning till olika livssituationer är guiden När en närstående avlider. Den publicerades 2017 som den första tjänsten enligt ovan nämnda lag om stödtjänster. I guidens texter har man fäst uppmärksamhet vid ett klart och begripligt språk. Guiden har översatts till svenska och engelska och dessutom har teckenspråkiga videor producerats för innehållet. I Suomi.fi-guiden När en närstående dör ges tväradministrativt mångsidig och praktisk information och anvisningar samt direkta länkar till tjänster i anslutning till en närståendes död. Informationsinnehållet i guiden granskas och uppdateras regelbundet.

En ny, vidareutvecklad version av guiden När en närstående avlider publiceras i början av 2022. Uppgifterna hämtas till guiden från servicedatalagret som organisationerna inom den offentliga förvaltningen är skyldiga att använda. Privata företag och organisationer är inte skyldiga att beskriva sina tjänster i servicedatalagret, men de kan göra det avgiftsfritt. Myndigheten för digitalisering och befolkningsdata fortsätter att utveckla vägledningssinnehållet för att även få med privata aktörer, såsom banker och försäkringsbolag, att planera innehållet samt beskriva sina tjänster i servicedatalagret och att för sin del informera om guidens existens. Guiden kan redan nu läsas på olika bildskärmar (t.ex. mobiltelefoner, surfplattor och datorer) och den finns tillgänglig för alla på webben på tre språk. Guiden ger också råd i hur man hanterar sorgen och bland annat om hur man ansöker om kamrathjälp, så den erbjuder hjälp även för andra som sörjer den avlidne utöver den som sköter det egentliga dödsboets ärenden. I det skriftliga spørsmålet anses den föreslagna postningen av anvisningar till dödsbodeläggarna vara en relativt dyr och oändamålsenlig lösning i detta sammanhang. Innehållet som publicerats i webbtjänsten och serviceuppgifterna i guiden hålls bättre uppdaterade än i en tryckt version i och med att de serviceuppgifter som beskrivs i servicedatalagret uppdateras i realtid i guiden via gränssnitts-förbindelsen. Medborgarrådgivningen ger stöd i användningen av Suomi.fi-webbtjänsten. Medborgarrådgivningen betjänar per telefon under omfattande öppettider sex dagar per vecka.

I nätverkssamarbetet Läheisen kuolema (När en närstående avlider), som inleddes 2019, har Myndigheten för digitalisering och befolkningsdata, Skatteförvaltningen, Finanssiala ry:s och olika intressentgruppers representanter bland annat från banker, försäkringsbolag, jurist- och begravningsbyråer, församlingar och myndigheter tillsammans sökt lösningar för hur byråkratin i anslutning till en anhörigs död kunde minskas. Målet är att skapa smidiga och människoorienterade tjänster som inte belastar människan mitt i en svår livssituation. Digitala tjänster, automation och användning av tillgänglig data är viktiga verktyg för att förnya föråldrade rutiner. Även lagar gällande ämnet och deras förmåga att möjliggöra moderna tjänster utvärderas.

Myndigheten för digitalisering och befolkningsdata och Skatteförvaltningen samt en grupp andra intressentgrupper planerar som bäst genomförandet i nätverkssamarbetet Läheisen kuolema. År

2021 främjar Myndigheten för digitalisering och befolkningsdata elektronisk sändning av dödsuppgifter från sjukhus till Myndigheten för digitalisering och befolkningsdata och däri-genom till kunderna som allt snabbare använder informationen. Genom att den här basinformationen förmedlas elektroniskt kan flera aktörers processer göras smidigare (mer information om nätverkssamarbetet Läheisen kuolema <https://www.suomidigi.fi/ryhmat/laheisen-kuolema>).

Efter döden får de anhöriga ofta sköta ärenden med flera instanser. De anhöriga måste samla in dokument från olika källor och samla fullmakter från alla parter för att kunna sköta dödsboets ärenden. I nätverkssamarbetet Läheisen kuolema har man försökt hitta en lösning även till detta. I målbilden använder företag (t.ex. banker och försäkringsbolag) Suomi.fi-fullmakten för att ordna sina ärenden. Tjänsten för tjänstemannabefullmäktigande gör det möjligt att ge aktörer vars representationsrätt inte kan utredas i basregistret elektroniska fullmakter för att uträtta ärenden åt någon annan.

Som svar på spørsmålet konstaterar jag sammanfattningsvis att underlättandet av skötseln av dödsbons ärenden är ett viktigt och utmanande tväradministrativt utvecklingsobjekt som också hänför sig till flera branscher inom den privata sektorn. Dödsbon kan vara mycket olika och skötseln av dem kräver olika åtgärder. Utöver ovan nämnda åtgärder beviljade riksdagen på framställning av finansministeriet MDB i den tredje tilläggsbudgeten för 2021 ett tilläggsanslag med hjälp av vilket över 40 personer har rekryterats med snabb tidtabell till ämbetsverket för viss tid fram till den 30 juni 2022. Med anslaget i tilläggsbudgeten har man rekryterat extra personal till gruppen för släktutredningar. Regeringen följer upp effekterna av de åtgärder som lagts fram för att rätta till situationen och vidtar vid behov ytterligare åtgärder.

Helsingfors 22.10.2021

Kommunminister Sirpa Paatero