

Göran Lambertz

Rättshaverister – problem eller utmaning?

Rättshaverister – problem eller utmaning?

Av justitiekanslern Göran Lambertz, Sverige

Rättshaverister eller kverulanter. Så brukar vi kalla personer som har tappat allt förtroende för myndigheterna, som angriper systemet och dess företrädare med orimliga beskyllningar och som i all sin misstänksamhet har förlorat mycket av förankringen i verkligheten. De är ett problem både för sig själva och för oss i rättsväsendet och förvaltningen. Men de är också ett tecken på bakomliggande problem hos domstolar och myndigheter, såsom brådska, stress, dåligt engagemang och bristande kvalitet. Så påstås i alla fall i denna uppsats, som framför allt ställer frågan vilka insatser som kan göras för att missnöjda personer inte skall behöva utvecklas till rättshaverister. Att skapa ett sådant system är utmaningen. Men kan denna uppgift vara prioriterad för oss jurister? I vilken mån har vi anledning att i vår yrkesroll ta hänsyn till sådana fenomen som kränkningens mekanismer och det mänskliga behovet av upprättelse?

1. Inledning

Jag börjar detta referat med en berättelse ur verkligheten.

En man med iranskt ursprung kom till Sverige år 1990. Vi kallar honom AR. Han arbetade under flera år som tolk och översättare vid sidan om studier på universitetet i Stockholm. Studierna gick ganska bra, men när han skrev en tiopoängsuppsats i statskunskap blev han osams med läraren. Denne vägrade godkänna uppsatsen, som enligt läraren i alltför hög grad plagierade en tidskriftsartikel av en statsvetenskaplig auktoritet. AR blev djupt kränkt och anklagade läraren för rasism. Under protest arbetade han om uppsatsen en del, men lärarens omdöme kvarstod och uppsatsen underkändes. AR försökte få beslutet ändrat genom att vända sig till fakultetens dekanus och universitetets rektor, men utan framgång. Hans klagomål till Högscoleverket lämnades utan åtgärd, liksom hans anmälan till polis och åklagare. Efter anmälan mot universitetet och Högscoleverket till Justitiekanslern beslöt denne att inte granska ärendet närmare. Justitieombudsmannen fick också en anmälan men hänvisade bara till Justitiekanslerns beslut. Under lång tid skrev sedan AR långa brev till framför allt Riksåklagaren och Justitiekanslern med allt häftigare anklagelser om sammansvärjningar, vänskapskorruption m.m. Även anklagelser om undanskaffande av allmänna handlingar, illvilligt bemötande, allvarliga språkbrister hos myndigheterna och mycket annat förekom.

Detta är alltså ett verkligt fall, som jag dock har friserat lite grand. Man får säga att AR utvecklades till en *rättshaverist* – på danska och norska en *kvær-*

*ulant/kverulant*¹. Den kränkning han ansåg sig utsatt för kom så småningom att överskugga allt annat i hans tillvaro. Hans anklagelser blev allt hätskare och alltmer orimliga. Han tycks till sist ha förlorat det mesta av sin verklighetsförankring.

Rättshaveristerna är en säregen grupp personer som väcker blandade reaktioner, allt från medlidande och skratt till uppgivenhet och undran. Mindre ofta beslutsamhet. Vi vet inte riktigt hur vi skall hantera dessa personer, hur mycket tid de skall få ta för oss och i vad mån vi helt enkelt kan ignorera dem när de är ovänliga eller ovettiga. Många av oss jurister är osäkra på om vi på något sätt borde känna ansvar för rättshaveristerna, eller om det är sjukvården, socialtjänsten eller kanske bara individerna själva som bör gripa sig an problemet. Vi bläddrar i våra lagböcker, men där finns sällan några svar.

Varlka är de egentligen, rättshaveristerna? Varför har de blivit som de blivit? Har vi jurister någon skuld till deras öde? Hur skall vi förhålla oss till dem? Representerar de ett problem som vi bör försöka lösa? Eller kanske rentav en intressant och viktig utmaning? Detta är några av de frågor som skall diskuteras i den här uppsatsen.

2. Varför skall vi intressera oss för rättshaverister?

Syftet med uppsatsen är att presentera rättshaveristerna och diskutera frågor om orsaker, ansvar, implikationer och möjliga insatser. Men varför är detta intressant på ett Nordiskt Juristmöte? Handlar det inte mer om beteendevetenskap än om juridik?

Jo, så är det nog. Särskilt mycket juridik finns inte i det här ämnet. *Men*: Rättshaveristerna finns där hela tiden, mitt i rättsväsendet, alldeles framför oss. De påverkar vår vardag, vår möjlighet att arbeta effektivt. Och de väcker en massa frågor, inte minst processrättsliga och förvaltningsrättsliga sådana. Ofta är frågorna oväntade och svårlösta. *Och*, kanske ännu viktigare: Mycket talar för att antalet rättshaverister i ett samhälle kan fungera som en måttstock på rättsväsendets och förvaltningens kvalitet från ett medborgarperspektiv, i varje fall på kvaliteten när det gäller bemötande. Detta är en hypotes, inte någon etablerad sanning. Men visst har man anledning att förmoda att ju fler rättshaverister vi har, desto större är problemen i systemet. Och om denna hypotes stämmer kan ingen gärna bestrida frågans betydelse.

För åtminstone den som har daglig kontakt med rättshaverister – som t.ex. många hos Justitie-, Folketings-, Alltings- och Stortingsombudsmännen, i justi-

¹ På svenska står "kverulant" helt enkelt för någon som ständigt klagar. I detta referat används dock uttrycket i samma betydelse som "rättshaverist" (se avsnitt 3 om den närmare innebörden).

tieministerierna och i åklagarväsendet – är det lätt att känna att dessa människor står för något sjukt och egendomligt, svårt att ta på allvar men samtidigt allvarligt. De är ofta människor som bollas från den ena instansen till den andra med standardbrev, och som ingen tycks kunna hjälpa. Ofta är det vi jurister som drabbas av deras misstänksamhet och otålighet, ibland rentav hat, någon gång hot. Detta är också ett skäl för oss att intressera oss för dem.

Rimligen har också samhällets institutioner en skyldighet att i varje fall inte onödigtvis bidra till att människor utvecklas på det sätt som är fallet med kverulanterna.

En intressant fråga är om det finns något i samhällsutvecklingen som medverkar till att människor utvecklas till rättshaverister. En därmed sammanhängande fråga är förstås om de blir fler och fler, eller om antalet är ungefär konstant.

Det kan vara särskilt intressant att diskutera dessa frågor i ett nordiskt perspektiv. Finns det några viktiga skillnader mellan våra länder när det gäller problemets karaktär och omfattning? Kan vi lära oss något av varandra?

Det är givet att diskussionen här måste föras utifrån det perspektiv som vi jurister representerar. Det gäller såväl problembeskrivning som diagnos och behandling. Vi kan inte – annat än möjligen högst amatörmässigt – ta oss an frågorna utifrån psykologiska, sociologiska eller medicinska utgångspunkter. Det är naturligtvis en begränsning, men den bör inte avhålla oss från att avhandla ämnet.

Juristernas perspektiv på ämnet *skulle* kunna innebära en genomgång av relevanta rättegångsregler och regler för förvaltningen. Det kunde i och för sig vara intressant att se vilka regler som finns och hur de kan och skall användas. Jag väljer ändå att lyfta blicken och undvika reglerna. Det gör jag inte minst därför att diskussionen skall kunna föras på ett intressant sätt i den nordiska kretsen.

I referatet har jag i viss mån fokus på rättsväsendet. Med det menar jag här polisen, åklagarna och domstolarna samt de advokater som verkar där. Men jag försöker också inrymma förvaltningsmyndigheterna i diskussionen.

3. Vilka är de?

Vi som arbetar i rättsväsendet eller förvaltningen möter många människor som är uppretade och misstänksamma. Självfallet förtjänar inte alla dessa epitetet rättshaverist. Här reserverar jag detta begrepp för *personer som har tappat allt förtroende för rättsväsendet och/eller förvaltningen, som angriper systemet och dess företrädare med orimliga beskyllningar och som i sin misstänksamhet har förlorat mycket av sin verklighetsförankring.*

Många av kverulanterna är övertygade om att de personer inom rättsväsen-

det och förvaltningen som de har mött är korrumperade, eller i varje fall totalt ointresserade av rättvisa. Åtskilliga av dem ägnar stora delar av tiden åt att försöka bevisa för omgivningen att de har rätt och att myndigheter och tjänstemän bara försöker dölja sina fel. Men allteftersom orimligheterna blir uppenbara och de förskingrar den kärna av rätt och sanning som deras kamp ibland kan ha innehållit, blir det allt färre som lyssnar. Till sist är det ingen som orkar bry sig. Rättshaveristen känner sig alltmer missförstådd och avvisad. Myndigheterna blir en vägg som allt studsar tillbaka från. Kverulanten kämpar vidare, men hans överdrifter och beskyllningar blir alltmer besynnerliga. Ofta förser han myndigheterna med långa tattskrivna brev med krav på ekonomisk kompensation för kränkning och lidande med hisnande belopp. Somliga sitter hela dagarna och telefonerar eller skriver e-post till myndigheter. Kampen för upprättelse blir det enda viktiga. Det leder till såväl social som psykologisk utslagning.

Inte sällan handlar det, såvitt man kan se, om helt vanliga människor med ett från början ordinarie liv. Och inte sällan tyder deras skrivelser på att de inledningsvis kan ha råkat ut för någon större eller mindre oförrätt eller blivit nonchalant behandlade. Men oftare rör det sig om personer som helt enkelt inte kan acceptera att förlora en tvist eller få nej på en ansökan. De driver sin kamp även om det rättsligt sett inte har begåtts något fel alls, och även om de i varje fall inledningsvis har blivit helt korrekt bemötta.

Så gott som alla kverulanter känner sig djupt kränkta, med rätt eller orätt. Sannolikt är vi myndighetspersoner alltför okänsliga inför kränkningars inverkan på människors beteenden. Och det gäller kanske särskilt sådana kränkningar som är svåra att uppfatta för den som inte själv är berörd. De känns bara hos den som drabbas.

Man frågar sig varför vissa blir rättshaverister medan andra utan större problem kan lägga ett nederlag, en motgång eller en kränkning bakom sig. Mest beror det sannolikt på personliga egenskaper. Många av rättshaveristerna har utan tvekan en psykisk störning i botten, men inte alla. Även personer som tidigare har uppträtt normalt kan tappa greppet helt och hållet. Sannolikt finns det någon skörhet som gör att dessa personer saknar fallskärm när fallet kommer.

Rimligen har motgångens eller kränkningens art också betydelse. Den som får sin tillvaro raserad eller annars hamnar i en svår kris kan naturligtvis ha svårare att återgå till det normala än den som utsätts för en mindre motgång.

Om man bortser från krav på vetenskaplighet eller pregnans kan man beskriva bakgrunden till människors utveckling till rättshaverister genom en förenklaad kategoriindelning enligt punkterna a – f nedan.

- a. De vanligaste rättshaveristerna är personer som har drabbats av en eller flera motgångar och som – ofta på grund av en psykisk störning eller en särskilt envis eller mycket skör läggning – har haft svårt att lägga det inträffade bakom sig. Vi kan kalla dessa för *motgångsfallen*.

- b. Relativt vanliga är också personer som i botten tycks ha en psykisk sjukdom eller allvarlig psykisk störning och vars beteende i hög grad präglas av detta (*sjukdomsfallen*).
- c. Inte ovanliga är vidare personer som vägrar erkänna egna misstag och fel och som projicerar sina olyckor på andra, gärna myndighetspersoner (*projiceringsfallen*). Dessa personer är ofta påtagligt aggressiva.
- d. Mindre vanliga är de personer som är uppenbart ensamma, som inte får stöd någonstans ifrån men som kämpar en envis tragisk kamp och förlöjligas eller ignoreras av omgivningen (*mobbningsfallen*).
- e. Ännu ovanligare som rättshaverister är personer som är helt friska men som drabbas av en osedvanligt svår personlig kris, exempelvis ett barns död till följd av misstänkt felbehandling i sjukvården (*krisfallen*).
- f. Slutligen finns det personer som framför allt tycks ha behov av något att fylla sin dag med och någon att prata med eller skriva till. En upplevd kränkning finns i botten, men upprättelsen tycks vara mindre viktig än den “samvaro” som klagoverksamheten erbjuder (*kontaktfallen*).

Det finns alltså många skilda bakgrunder och karaktärer. Vissa personer hör ganska tydligt till en kategori, medan andra passar i flera. Ytterligare några är svårkategoriserade. Jag vill åter betona att beskrivningen bygger på en högst osäker och ovetenskaplig genomgång.²

4. Problem och utmaning

Det är ingen tvekan om att rättshaveristerna *utgör och skapar* problem. *Dels* tar de ofta en väldig massa tid för tjänstemännen i rättsväsendet och förvaltningen, tid som i regel känns bortkastad för dessa tjänstemän, *dels* skapar de obehag genom sina angrepp, ibland rädsla, *dels* representerar de ofta någon form av misslyckande för de myndigheter och personer som de har haft att göra med *och dels* har de fått sina egna liv mer eller mindre förstörda.

Mindre tydligt är i vilken mån rättshaveristerna också *representerar* problem, dvs. i vilken utsträckning de avspeglar andra och kanske större problem i samhället.

Den senare frågan hör ihop med en viktig och intressant *utmaning*. Det bör rimligen vara ett mål för rättsväsendet och förvaltningen att ordna verksamheten så att den inte bidrar till att någon blir kverulant i onödan. Ju färre personer som utvecklas till rättshaverister, desto bättre har vi sannolikt lyckats. Häri lig-

² ”Metoden” var helt enkelt att jag tillsammans med mina medarbetare gick igenom de personer som myndigheten vid tillfället hade kontakt med och som vi bedömde borde karakteriseras som rättshaverister, ca 40 personer.

ger utmaningen. Vi bör ställa oss frågan vad som fordras av ett sådant system. Och vi bör fråga oss vad vi jurister i systemet kan göra för att åstadkomma det.

Problem och utmaning. Utmaningen kan alltså sägas ligga i att identifiera och ta sig an de problem som kverulanterna representerar, dvs. orsakerna. Att enbart ta sig an de problem som de utgör och skapar är en behandling av symptomen. Det är visserligen också viktigt men i grunden mindre intressant, och det låter jag i stort sett vara här. Jag nämner dock något om hur rättshaveristerna enligt min mening bör bemötas.

5. Orsak, skuld och ansvar

Vilka är orsakerna till att människor blir rättshaverister? Vems är skulden? Och vems är ansvaret för att ta sig an de problem som de skapar resp. representerar? Frågorna är komplexa, och de kan inte besvaras i ett juristperspektiv enbart. Men vårt perspektiv fordras för att frågorna över huvud taget skall kunna besvaras. Och vi har anledning att fråga oss i vad mån vi är en del av orsaken, och i vad mån vi bör känna ansvar för att problemen angrips.

Säkert skall *orsakerna* många gånger sökas i människorna själva, deras bakgrund, familjeförhållanden, händelser i livet osv. Vi jurister har inget med dessa orsaker att göra, och vi kan inte göra något åt dem.

Men sannolikt är också vi ibland en del av roten till problemen. Det gäller i varje fall i den mån vi ser oss som en del av det system av myndigheter och domstolar som den enskilde konfronteras med. Och en sak kan man nog säga ganska säkert: Den av oss som har makt i ett mål eller ett ärende med stor betydelse för en person och därvid behandlar personen klart felaktigt, t.ex. påtagligt nonchalant, den kan mycket väl vara en del av orsaken om personen blir bitter och kanske på sikt utvecklas till rättshaverist.

För att göra en lång historia kort när det gäller orsakerna *i den mån de berör oss jurister*: Mitt intryck är att många personer utvecklas till rättshaverister delvis som en följd av

- a att vår tid inte räcker till,
- b att vårt engagemang inte räcker till och/eller
- c att vi säger, skriver eller gör fel saker.

Tiden räcker inte. Vi har mycket att göra och pressas av den ena uppgiften viktigare än den andra. Vi har inte tillräckligt med tid att ha tålamod med en besvärlig och envis person, vi hinner inte förklara så noga. Vi har många andra ärenden som väntar, en halvtimme i telefon är en omöjlighet. Dagens tidsschema för domstolsförhandlingar kan saboteras helt av en besvärlig och envis person. Irritationen och stressen ligger nära när någon faller ur ramen och kräver mer tid än som finns.

Engagemanget räcker inte. När vi är unga kanske vi orkar och vill hjälpa den som behöver vår tid. Men när vi blir äldre blir de flesta av oss mindre beredda att låta våra "kunder" ta vår alltmer dyrbara tid i anspråk. Den som har problem får klara sig själv, det är inte vår sak.

Vi säger, skriver eller gör fel saker. Under en domstolsförhandling visar vi kanske alltför tydligt var våra sympatier ligger. Vi kanske snäser åt den som blir för envis, eller som ilsknar till. Vi kanske använder en onödigt okänslig formulering i ett beslut eller en dom. När en person ringer för att få en förklaring kanske vi svarar onödigt bryskt eller avfärdande. Efter att vi med gott tålamod har svarat samma sak flera gånger utan att personen förstått kanske vi säger något ovänligt som ger personen intrycket att han har att göra med en motståndare, någon som inte vill honom väl eller som i varje fall inte är särskilt intresserad av hans fall.

Har vi då anledning att känna *skuld* när vi har del i att en person utvecklas till rättshaverist? Oftast har vi väl inte kunskap om att vi har bidragit, och oftast är det väl för övrigt ingen som riktigt vet hur det gick till. Men antag att vi faktiskt har en del i den negativa utvecklingen till följd av vår bristande tid, vårt bristande engagemang eller vår otillräcklighet i övrigt. Även om det inte tjänar mycket till att tala om skuld kan vi väl konstatera att det är bättre om vi kan bidra till en positiv utveckling hos de personer som vi möter i vårt arbete än en negativ.

Att vi har för lite tid kan vi sällan göra något åt. Brådska, stress och knappa resurser är ett samhällsproblem, i varje fall i Sverige. Stressen och brådskan har ökat tydligt i såväl rättsväsendet som förvaltningen de senaste åren. Det är omöjligt för oss att ägna all den tid åt missnöjda personer som de nog skulle må väl av att få.

Bristande engagemang är en känsligare fråga. De flesta av oss får nog erkänna att vi inte känner någon större inlevelse i missnöjda parter, sökandes eller misstänkta fortsatta öden och äventyr. När vi har avslutat ett ärende vill vi helst slippa fortsatta kontakter med de inblandade. Vi har annat att göra. Detta är begripligt. Men det står klart att det större eller mindre engagemanget hänger väsentligen på oss själva, betydligt mer än som gäller för tidsbristen. Visserligen kan engagemanget fullt förklarligt växla till följd av stress och annat, men vi kan i princip inte skylla bristande engagemang på någon annan eller något annat än oss själva.

Detsamma gäller förmågan att säga, skriva och göra rätt saker. Vi är inte alla utrustade med den rätta psykologiska blicken. Vi utsätter nog ibland människor för små kränkningar utan att riktigt tänka på det. Vi är i och för sig mycket väl medvetna om ledstjärnor som opartiskhet, respekt och omsorg, men vi förstår inte alltid agera efter dem. Även på den här punkten får vi nog säga att det hänger väsentligen på oss själva. Vi kan inte skylla vår bristande skicklighet vad gäller ordval, agerande och psykologisk blick på någon annan.

Alltså: Att vi inte *hinner* bemöda oss om människorna är inte vårt fel. Men

att vi inte *orkar det* eller inte *förmår det på rätt sätt*, det får vi ta vårt ansvar för, även om också detta oftast har sina fullt rimliga förklaringar.

Det är väl närmast självklart att vi jurister i rättsväsende och förvaltning har ett *ansvar* för att tillståndet är så bra som möjligt. Vi har inte hela ansvaret, för vi är beroende exempelvis av vilka resurser vi tilldelas. Och eftersom vi har ett ansvar för mycket annat också kan vi inte beskyllas om vi inte gör allt som är möjligt för att undvika att människor utvecklas till rättshaverister. Men otvivelaktigt bör vi göra vad vi kan i den mån ett riktigt bemötande inte kräver mer av vår tid än ett oriktigt. Och kanske bör vi göra lite mer än så.

Inte alla har samma ansvar. Det är uppenbarligen särskilt viktigt att de som oftast kommer i kontakt med potentiella kverulanter handlar på ett riktigt sätt. Detsamma gäller de som på olika sätt kan påverka utbildningar, ge riktlinjer och på andra sätt styra beteenden och prioriteringar. Men alla har ett ansvar för sitt förhållningssätt och sina ambitioner.

6. Vad bör göras?

Hur skall vi ta oss an den utmaning som skisserades i avsnitt 4 ovan? Hur skall vi ordna verksamheten så att den inte bidrar till att någon blir kverulant i onödan? Vad kan vi jurister i systemet göra?

Vi bör skilja mellan å ena sidan åtgärder som syftar till det nu sagda – dvs. insatser för att ta oss an de bakomliggande problem som rättshaveristerna kan sägas spegla – och åtgärder som avser “behandling av symptomen”, dvs. sådant som främst handlar om bemötandet av de personer som redan har blivit fullfjädrade rättshaverister. Jag vill på nytt understryka att mina rekommendationer i allt väsentligt avser personer som inte (ännu) har blivit rättshaverister. Symptombehandlingen berör jag bara helt kort.

Vi bör också skilja mellan å ena sidan det som kan göras medan en process hos myndigheter eller domstolar pågår och å andra sidan insatser efter att processen har avslutats.

Under processens gång

Vi jurister kan naturligtvis inte göra något åt att människor på olika sätt har dåliga förutsättningar att klara en rättslig motgång. Det vi kan göra begränsar sig i allt väsentligt till vårt eget handlande. Där kan vi dock göra en hel del. Vi bör bemöda oss om att alltid hålla oss till vissa grundläggande regler för vårt professionella agerande. I det följande anger jag några regler för uppträdandet som enligt min mening bör iakttas. De är förvisso inte nya, men det kan finnas ett värde i ett diskutera en sådan “uppträdandekod” just i det perspektiv som gäller för den här uppsatsen.

- a. Vi bör ge oss tid att lyssna. Vi måste ha så mycket tålamod att människor får säga allt det som de rimligen bör få tid att säga. Ofta är det viktigt att låta personen berätta från sitt eget perspektiv, även om vi som jurister kan se att mycket av det som sägs är irrelevant. Varsamma försök till styrning mot det som är relevant är dock sällan fel.
- b. Vi måste alltid vara opartiska och uppträda opartiskt. Den som känner att han eller hon har beslutsfattaren emot sig har skäl att bli misstänksam.
- c. Vi får aldrig uppträda nonchalant eller överlägset. Vi bör inte heller vara alltför formella i kontakterna med enskilda.
- d. Vi måste visa respekt. Den som blir respektlöst behandlad blir kränkt. Kränkningar är ett underskattat sätt att få människor i obalans. Och många gånger kränker man utan att tänka på det.
- e. Vi måste försöka inge lugn, auktoritet och respekt, aldrig brusa upp och aldrig uppträda okontrollerat.

Men de krav som ställs på oss jurister under processen handlar inte bara om uppträdandet. Det handlar förstås också om prövningen *i sak* och vårt sätt att presentera avgörandet. Här gäller nog framför allt att vi måste visa omsorg om målet eller ärendet och den prövning som skall göras, dvs. vara samvetsgranna. Det är oftast fråga om en stor och viktig händelse för den som berörs. Den som förlorar har anledning till missnöje om beslutsfattaren tar alltför lätt på sin uppgift.

Viktigt är också hur avgörandet motiveras. Vi bör sträva efter att ge våra beslut och domar så begripliga skäl som möjligt. Motiveringen bör gå rakt på sak och aldrig gömma undan de egentliga skälen.

I vissa mål kan en aktiv förlikningsverksamhet i ett tidigt skede vara till stor nytta för att undvika att någon av parterna kommer ut ur processen missnöjd och bitter. Det är uppenbart att förlikningsdiskussioner inte alltid är möjliga. Det gäller t.ex., i varje fall i princip, i brottmål och de flesta förvaltningsärenden. Men lika uppenbart är att processen som sådan kan göra att en person blir argare och mer mistrogen än han var innan det hela började.

För att klara allt det nu sagda behöver vi bättre tid och resurser. En hel del kan visserligen göras inom ramen för vad vi redan har till vårt förfogande. Men man kan inte kräva ett perfekt agerande av den som har mycket annat att tänka på.

När personen återkommer efter processens slut

I många fall kan man säkerligen förhindra att en person utvecklas till rättshaverist genom skickligt utförd "eftervård". Personen måste kunna vända sig någonstans med sina frågor och sitt missnöje. För många räcker det inte med den so-

ciala omgivningen. Det fordras att någon med sakkunskap kan ta sig tid. Det kan vara någon på den berörda myndigheten eller domstolen, en advokat eller en myndighet som utövar tillsyn.

För det mesta finns det möjlighet att överklaga ett avgörande. Men utifrån det nu diskuterade perspektivet räcker det inte att den enskilde hänvisas att överklaga. Den som efter ett par år har kommit igenom alla instanser och förlorat har ofta i onödan cementerats i misstro och ilska.

Jag tror att det är mycket viktigt vilket bemötande missnöjda personer får när de beklagar sig. Vid kritik mot vårt eget agerande bör vi inte automatiskt inta en försvarsposition. I stället bör vi vara öppna, lyssna, behålla lugnet och svara på kritiken på ett så balanserat sätt som möjligt. Ibland kan ett brev med en hel eller halv ursäkt göra susen. Vi bör inte vara oförstående eller ointresserade. Och vi bör i rimlig mån anstränga oss att förklara hur reglerna fungerar. Att vissa befattningshavare inte bör gå in i en saktidiskussion med parter är en sak för sig.

Med detta sagt måste man konstatera att alla personer förvisso inte kan behandlas efter samma mall. En svårighet ligger onekligen i att vissa människor bara trasslar in sig och fastnar i missnöje om de får prata ostört, medan andra behöver just någon som lyssnar och inte stort mer.

Ibland bör vi bemöda oss att hjälpa den missnöjda att hitta något sätt att förlika sig med det som har hänt. Sådan närmast "kurativ" verksamhet lämpar sig dock inte överallt. Men exempelvis advokater och klagoinstanser – som ombudsmännen – kan ibland göra stor nytta genom att försöka styra in personen i rätt tankebanor. Detta är dock sällan eller aldrig möjligt beträffande personer som redan har utvecklats till rättshaverister.

Inte sällan kan det vara bra att framhålla att fel kan uppkomma i alla verksamheter och att detta måste accepteras som en del i ett icke-perfekt samhälle.

Det går naturligtvis inte att ägna timmar åt telefonsamtal med missnöjda personer. Men att man lyssnar vänligt och tålmodigt under några minuter och sedan försöker säga några väl avvägda ord kan ibland vara just det som behövs.

Inte heller detta gäller dock för personer som redan har utvecklats till rättshaverister. Även de förtjänar dock ett respektfullt bemötande och en del av tjänstemännens tid. Mer går sällan att göra. Och ibland är det enda rätta att lägga på luren. Hela tiden bör man dock ha i åtanke att man faktiskt talar med en person som i någon mening kan ha rätt. Och det kan vara bra att försöka skaffa sig förståelse för personer som verkar hopplösa genom att ibland minnas en händelse där man själv kände sig kränkt, eller genom att tänka sig in i en situation där man utan grund utsätts för beskyllningar. Vidare måste naturligtvis även den omöjligaste person alltid behandlas lagenligt.

De problem som personer vill diskutera är ofta komplexa och det tar lång tid att redogöra för allt. I regel är det bra för alla inblandade om man försiktigt uppmanar personen att komma till kärnfrågan så snabbt som möjligt. Man bör

vidare undvika att ge falska förhoppningar. Kan man konstatera att personens sak är hopplös bör man klargöra detta, om än vänligt.

Särskilt för domstolarna finns det naturligtvis problem när det gäller att i efterhand visa intresse och försöka förklara. Domaren bör sällan eller aldrig ge sig in i en diskussion i efterhand med parterna om sitt ställningstagande. Den som förklarar i efterhand måste vara någon annan, t.ex. advokaten.

Det är naturligtvis önskvärt att advokater vid behov ägnar tid åt att i efterhand förklara för sina missnöjda klienter varför det gick som det gjorde. Men då måste advokaten också ha rätt till ersättning för denna sin tid. I den mån det är staten som betalar arvodet måste staten ha förståelse för anspråk som avser "eftervård". Därmed är inte sagt att detta alltid är advokatens uppgift. Om advokaten t.ex. menar att utslaget är oacceptabelt kan man inte gärna begära att han eller hon skall solidarisera sig med det bara för att klienten inte skall bli bitter.

Ett alternativ är att det finns personer hos domstolar och myndigheter med tålmod och psykologisk blick som kan ta tid att lyssna och försöka förklara. Vi kan inte utgå från att det besked som lämnas i motiveringarna blir så klart och tydligt att människor förstår varför de förlorat. Om någon lugnt och sansat kan förklara detta kunde mycket vara vunnet för att hindra att dessa människor tror sig överkörda eller orättvist behandlade. I dag anser vi oss nog ofta inte ha särskilt mycket tid till sådant. Det är i och för sig begripligt. Men borde vi inte se till att vi ger rimlig tid åt sådan eftervård? Samhället och enskilda betalar ofta ett högt pris om besvikna och oförstående människor lämnas åt sig själva med sin frustration.

Sannolikt är antalet missnöjda särskilt många hos klagoinstanser som exempelvis Justitieombudsmännen, Folketingsombudsmannen, Alltingets ombudsman, Stortingsombudsmannen och Justitiekanslern. Telefonsamtal och andra kontakter med missnöjda personer tar ibland oproportionerligt mycket tid. Det gäller både de rena rättshaveristerna och personer som inte (i varje fall ännu) hamnat i denna sjuka. I princip samma regler för bemötandet gäller där som hos andra myndigheter och domstolar. Men kanske är det ännu viktigare att man hos klagoinstanserna har goda kunskaper och en professionell attityd i bemötandefrågor.

Många missnöjda personer vill "byta handläggare". De tycker att de inte möter någon förståelse hos den person som de talat med eller fått brev från. Det är en särskild fråga i vilken mån man skall använda resurserna för att tillgodose sådana önskemål. Det bör absolut inte ske regelmässigt. Men en viss generositet kan kanske ändå vara på sin plats. Ibland kan det vara läkande att höra en ny person säga ungefär samma sak fast i andra ordalag.

En annan fråga är om man borde överväga något slags medlingsverksamhet. Till skillnad från den förlikningsverksamhet tidigt under processen som nämnts ovan skulle sådan medling syfta till att få den enskilde att förstå t.ex. att han inte har blivit negativt särbehandlad och att myndigheten inte är "ond".

Tanken har framkastats att ombudsmännen skulle bedriva sådan medlingsverksamhet. Jag känner inte till i vad mån det möjligen sker redan i dag i våra länder, men hos Justitiekanslern i Sverige förekommer så gott som ingen sådan verksamhet.

Att agera som medlare känns kanske lite främmande för oss som arbetar med klagomål mot myndigheter och domstolar. Men jag vill absolut inte utesluta att det ibland skulle kunna ha ett värde. Idén kunde kanske i varje fall motivera en försöksverksamhet. Vi får komma ihåg att det handlar om personer som många gånger har fastnat i föreställningar som de har mycket svårt att ta sig ur och att nya sorters insatser ibland kan innehålla lösningen på sådana problem. Att märka är också att ombudsmän i stora delar av världen ägnar sig mer och mer åt medlingsverksamhet av olika slag. I flera franskspråkiga länder kallas ombudsmännen just för "médiateurs".

Det krävs resurser för att klara allt detta. Mycket kan göras inom de ramar som vi redan i dag förfogar över, men vi kan knappast leva upp till idealbilden.

Övrigt

Det råder knappast något tvivel om att det behövs bättre utbildning om bemötandet av enskilda och om hur människor fungerar i kriser. I en sådan utbildning behöver beteendevetare engageras. Och ibland kan det kanske vara nyttigt att få lyssna på någon person som själv har ansett sig illa bemött av domstolar eller myndigheter. Kanske kan någon f.d. rättshaverist användas som resurs. Om det nu finns några f.d. rättshaverister.

7. Avslutning

Ett referat till Nordiska Juristmötet skall innehålla några teser som lämpar sig för diskussion. Jag väljer här att hålla fram fyra, av vilka teserna 1–3 har ett tydligt samband med varandra.

- Tes 1:* Antalet rättshaverister i ett samhälle kan fungera som en måttstock på rättsväsendets och förvaltningens kvalitet från ett medborgarperspektiv.
- Tes 2:* Så gott som alla kverulanter känner sig djupt kränkta.
- Tes 3:* Somliga jurister i rättsväsendet och förvaltningen har del i den negativa utvecklingen för många rättshaverister. Det beror bl.a. på bristande engagemang och dålig psykologisk blick.
- Tes 4:* Den som har utvecklats till kverulant kan ytterst sällan "botas", i varje fall inte av oss jurister.

En intressant och viktig fråga som jag ställde tidigt i uppsatsen kan bilda utgångspunkt för ytterligare en tes. Har rättshaveristerna drabbats av samhällsutvecklingen i den meningen att det finns något i denna utveckling som medverkar till att människor utvecklas till rättshaverister?

Det ligger nära till hands att svara att vi inte kan veta. Det är svårt nog att avgöra vad som gör en enskild person till rättshaverist. Men man kan också svara vad man tycker sig ha skäl att anta. Och för min del tror jag samhällsutvecklingen spelar in, i varje fall om man ser brådska, stress och hårda krav som en del i denna utveckling. Att människor slås ut i ett samhälle med små marginaler är ingen hemlighet. Ett sådant samhälle får därför sannolikt också många rättshaverister (*Tes 5*).

I så fall borde kverulanternas antal ha ökat på senare år. Jag vet inte hur det är med den saken, men min känsla är onekligen att de har blivit fler. Det grundar jag dock mest på att jag numera stöter på många fler än jag har gjort tidigare. Och detta sammanhänger säkert med mitt nuvarande arbete. Justitiekanslern är i Sverige för många den instans som utgör ett slags “sista halmstrå”. Och hos JK möter vi kontinuerligt ca 40 personer som kan betraktas som rättshaverister. Samtidigt är det minst ett hundratal som inte kan kallas kverulanter men som ändå är svåra att tala med och som tar mycket tid i anspråk.

Även för de andra nordiska länderna är det sannolikt svårt att säga något säkert om omfattningen och utvecklingen av problemet med rättshaverister. Men det skulle vara intressant att höra vid Juristmötet vilka bedömningar som görs.

Åt samhällsutvecklingen kan vi jurister göra ganska lite. Men vi kan hjälpa människor genom ett klokt förhållningssätt. En fråga är då ändå: Är detta en prioriterad uppgift för oss? Har vi inte nog med vårt rent juridiska ansvar? Det kan man nog ha delade meningar om, men för min del anser jag att uppgiften är en av de verkligt viktiga (*Tes 6*).

Huruvida bristande engagemang är ett tecken i tiden som bidrar till fler rättshaverister, det avstår jag från att uttala mig om. Hur som helst är engagemang i vår yrkesroll enligt min mening en viktig faktor för att människor som är på randen till ett sammanbrott skall kunna bli hjälpta. Denna ståndpunkt kan nog rymmas under *Tes 6*.

En fråga av ett delvis annat slag än de som hittills har diskuterats är denna: Kan rättshaveristerna berika rättssystemet bl.a. därigenom att de kan så tvivel om riktigheten i väletablerade uppfattningar? Som ett exempel kan nämnas en person som vägrar att acceptera culpanormen som grund för statens skadeståndsansvar och hävdar med en aldrig sinande envishet att det är skandal att han har fått bära en del av den ekonomiska risken för ett beskattningsbeslut som visserligen var försvarligt – och därför inte skadeståndsgrundande – men enligt slutinstansen rättsligt felaktigt. Ett annat exempel kan vara en person som anser sig oskyldigt dömd för en liten förseelse och fortsätter att kämpa för upprättelse

under decennier. Utan att vilja föra fram någon egen tes i denna del menar jag att frågan förtjänar diskussion.

Jag vill här också återkomma kort till det jag nämnde om att det kan vara bra att förbättra sin förståelse för rättshaverister genom att minnas egna erfarenheter. För egen del minns jag en handlares misstankar mot mig för snatteriförsök när jag var sju, en överlägset nonchalant tjänsteman på en skattemyndighet när en granne behövde min hjälp och ett sammanträde där en berättigad invändning skrattades bort av den stora eniga majoriteten. Men jag har också haft en påfrestande erfarenhet under skrivandet av denna uppsats. Efter att ha blivit kontaktad av finska romer kom jag att förstå att en man ur deras folkgrupp sitter oskyldigt dömd för mord i Sverige; den verkliga gärningsmannen är brodern (som också erkände). Jag engagerade mig i fallet och ordnade bl.a. en advokat, som sökte resning. Högsta domstolen avslog ansökan. De tankar man får när man upplever att rättssystemet inte har förstått är nog ungefär det slags tankar som många kverulanter har. Med rätt eller orätt.

Låt mig avslutningsvis återkomma till den person som jag berättade om i början, AR. Han hör till de mer aggressiva, och i skrivande stund har han en period när han ofta ringer och skriker fram sina beskyllningar. Ibland närmar han sig hotelser. En människa som hade kunnat vara en resurs har i stället blivit en belastning. Man kan inte låta bli att ställa sig frågan om vi kunde ha gjort något för att hindra det som har skett. Fanns det ett vägskäl någonstans där han med lite hjälp hade kunnat hamna på rätt väg, men där vi myndigheter knuffade honom åt fel håll?