

Etuushakemusten käsittelyn viivästyminen Kelassa

Kelassa todettiin käsittelyn viivästyminen kansainvälisten asioiden ryhmässä. Kelan selvitysten mukaan 1.1.2014 toimintansa aloittaneen kansainvälisten asioiden ryhmässä syntyi etuushakemusten käsittelyssä ruuhkaa ja tekniikassa organisaatiomuutoksesta johtuneita ongelmia.

AOA katsoi, ettei viivästyksille ollut esitetty hyväksyttäviä syitä. Tämän vuoksi hän esitti, että kantelijat ottavat yhteyttä Kelaan ja esittävät mahdollisen vaatimuksensa, minkä perusteella Kela hyvittää kantelijoille viivästyisestä aiheutuneen vahingon, haitan ja vaivan (1055 ja 1578/4/14).

Kela hyvitti toiselle kantelijalle eläkkeen maksun katkeamisen johdosta aiheutuneesta haitasta ja vaivannäöstä 100 euroa sekä toiselle kantelijalle lapsilisähakemuksen käsittelyn viivästyisestä 50 euroa.

Kelan virheellinen menettely elatusapuelkojen perinnässä

Elatusapuelkojen perintäoikeuden siirryttyä Kelalle se ei ollut pyytänyt asian merkitsemistä passiivisaatavaksi. Se ei ollut myöskään ennen kantelijan yhteydenottoa varmistanut, oliko passiivisaatavaa koskevaa merkintää tehty asialle. Tästä huolimatta Kelan tietojärjestelmään asian täytäntöönpanotavaksi oli merkitty passiiviperintä.

Se, että estetodistuksin palautunutta elatusapuelkaa ei ollut merkitty passiivisaatavaksi, oli tosiasiallisesti johtanut siihen, ettei elatusapuelka ollut tullut suoritetuksi elatusvelvolliselle sittemmin tulleista varoista. Menettely oli johtanut siihen, että elatusapuelkojen perintä oli aiheettomasti viivästynyt.

AOA totesi, että perintä ei ollut ollut lapsen edun mukainen eikä se ollut edistänyt kantelijan lasten oikeuksien toteutumista. AOA esitti Kelan harkittavaksi, miten se voi hyvittää lapsille Kelan menettelystä aiheutuneen viiveen elatuksen saamisessa (3276/4/14).

Kelan ilmoituksen mukaan virheestä aiheutuneena vahinkona lapsille oli päätetty korvata 474,30 euron suuruiset asianajokulut. AOA otti kysymyksen hyvitysesityksen arvioimisesta Kelassa omana aloitteena (4776/2/15) tutkittavaksi. Kela ilmoitti, että se tulee maksamaan

lapsille Kelassa tapahtuneesta virheestä rahallisena hyvityksenä 150 euroa molemmille erikseen ja lähettää heille pahoittelukirjeen.