

2.5.2012

Dnro 1244/4/11

**Ratkaisija: Oikeusasiamies Petri Jääskeläinen**

**Esittelijä: Oikeusasiamiehensihteeri Terhi Arjola-Sarja**

## **OIKEUSAPUTOIMISTOLLE HUOMAUTUS KÄSITTELYN VIIVÄSTYMISESTÄ**

### **1 KANTELU**

A pyysi 29.3.2011 saapuneessa kirjeessään oikeusasiamiestä tutkimaan Mikkelin oikeusaputoimiston menettelyä tyttärensä B:n perintöasiassa.

A kertoi, että asian käsittely oikeusaputoimistossa oli kestänyt jo kuusi vuotta ja asiaa hoiti oikeusaputoimistossa nyt jo kolmas henkilö. Kantelun mukaan asian hoitaminen oikeusaputoimistossa oli ollut erittäin hankalaa. Asiat eivät olleet edenneet muutoin kuin ajan varaamalla ja käymällä henkilökohtaisesti ”patistamassa” oikeusavustajaa. A:n tyttären perhe ja työ huomioon ottaen tämä oli ollut erittäin hankalaa ja oli sovittu, että A voi hoitaa asiaa tyttärensä puolesta. A:n kertoman mukaan asia oli kaksi vuotta sitten edennyt siihen, että tytär oli hyväksynyt vastapuolen tarjouksen. Tämän jälkeen asia oli taas jumittunut paikoilleen.

A:n mukaan asiaan liittyi myös huolimattomuutta. Julkinen oikeusavustaja C oli A:n kertoman mukaan soittanut vastapuolen edustajalle, kun hänen oli pitänyt soittaa A:n tyttärelle, ja kertonut tälle luottamuksellisia tietoja. C oli ilmoittanut, ettei voinut tämän johdosta enää hoitaa asiaa ja asia oli siirtynyt julkiselle oikeusavustajalle D:lle. Sittemmin asian siirryttyä johtavan julkisen oikeusavustajan E:n hoidettavaksi, E oli kertonut, että asiassa oli unohdettu ottaa yhteyttä A:n tyttäreeseen vastapuolen tekemästä sovintotarjouksesta.

A arvosteli myös sitä, että oikeusaputoimistosta ei ollut vastattu sähköpostiviesteihin. Niihin oli tullut ainoastaan automaattinen kiittäminen. Hän ei ollut myöskään saanut vastausta siihen, vanheniko asia jossakin vaiheessa. Ylipääntään kysymykset siitä, mitä pitäisi tehdä tai mitä muuta kautta asiaa voisi hoitaa, olivat A:n kertoman mukaan jääneet vastausta vaille.

A:n mukaan oikeusaputoimiston toiminta oli aiheuttanut muun muassa sen, että oikeusaputoimiston perimät maksut olivat muuttuneet käsittelyn venymisen johdosta olennaisesti. Tähän oli vaikuttanut A:n tyttären tulotason muuttuminen.

Käsittelyn venymisen johdosta A katsoi, että asiassa oli toimittu lainvastaisesti.

- - -

## 3.1

## Käsittelyaika oikeusaputoimistossa

## 3.1.1

## Selvitysten sisältö

Julkinen oikeusavustaja C kertoi selvityksessään vastaanottaneensa B:n toimeksiannon perintöasiassa 21.3.2005. C hoiti asiaa 8.6.2006 saakka, jolloin se oli siirtynyt julkiselle oikeusavustajalle D:lle. Selvityksessään C viittasi sen liitteenä olleeseen otteeseen oikeusaputoimiston asianhallinnasta, josta tarkemmin ilmeni hänen asiassa suorittamat toimenpiteet. C kertoi, että suurin ongelma asian hoitamisessa oli ollut vastapuolen avustajan tavoittaminen. Tämä oli viivästyttänyt asian hoitamista olennaisesti. C katsoi, että hän oli hoitanut asiaa normaalilla huolellisuudella ja, ettei asia ollut viivästynyt hänestä johtuvista syistä.

Julkinen oikeusavustaja D kertoi selvityksessään, että hän oli alustavasti neuvotellut asiasta B:n kanssa 8.6.2006. Edelleen D oli neuvotellut B:n kanssa syyskuussa 2007, minkä perusteella hän oli antanut oikeusapupäätöksen asianajaja F:lle. Tämän jälkeen asiassa oli lokakuussa 2007 jatkettu neuvotteluja sovintoratkaisun aikaan saamiseksi. D oli esittänyt sovintoratkaisua pesän osakkaille kirjeellä 29.1.2008. Kirjeeseen oli saatu vastaus 13.5.2008. Edelleen D oli 29.5.2008 lähettänyt B:lle kirjeen, jossa hän oli ilmoittanut tehdyn sovintotarjouksen ja pyytänyt B:tä ottamaan yhteyttä asian johdosta. Tämän jälkeisistä tapahtumista D:llä ei ollut tietoa. D totesi asiakasmuistiosta ilmenevän, että asiakas oli tammikuussa 2009 ottanut yhteyttä johtavaan julkiseen oikeusavustajaan E:hen ja pyytänyt selvitystä asian johdosta, kuten sittemmin oli tapahtunut.

Johtavan julkisen oikeusavustajan E:n selvityksen mukaan asian hoitaminen oli siirtynyt hänelle B:n pyydettyä 9.1.2009 selvitystä asian hoidosta Mikkelin oikeusaputoimistossa. Puhelinkeskustelussa 24.2.2009 B:n äiti oli ilmoittanut B:n tyytyvän toisten osakkaiden tarjoamaan summaan, johon kuitenkin olisi hyvä saada hyvitystä asian hoidon aiheuttamista kuluista, lähinnä oikeusaputoimiston palkkion verran. Tämä ei kuitenkaan ollut kynnyskysymys. Oli sovittu, että E ottaa yhteyttä toisten pesän osakkaiden puolesta viime vaiheessa asioineeseen G:hen. E kertoi, että hän oli aloittanut kirjeen kirjoittamisen G:lle 15.5.2009. E oli kuitenkin kokenut, että hänen täytyisi tuntea asian tausta paremmin voidakseen perustella korkeampaa sovintosummaa, kuin mitä vastapuoli oli tarjonnut. Tämän vuoksi kirjeen kirjoittaminen oli jäänyt myöhempään ajankohtaan. Asian selvittäminen oli vaatinut perehtymistä, mihin E:llä ei tuolloin ollut riittävästi aikaa eikä resursseja oikeusavustajien sairastelun ja edunvalvonnan uudelleen organisoinnin aiheuttamien mittavien työtehtävien vuoksi. E kertoi, että vasta kantelun jälkeen hän oli kirjoittanut toisille pesäosakkaille B:n vaatimuksesta.

E:n näkemyksen mukaan C oli hoitanut toimeksiantoa moitteettomasti ja D:nkin sen luonteen huomioon ottaen hyväksyttävien tavoin. Sen sijaan oman menettelynsä osalta E toteaa, että asian hoito oli viivästynyt luvattoman pitkään, mitä hän syvästi pahoitteli B:lle.

E:ltä 25.4.2012 puhelimitse saadun tiedon mukaan asia on oikeusaputoimistossa suljettu 19.10.2011. Asiassa oli päädytty sopimukseen toisten osakkaiden kanssa.

### 3.1.2

#### Kannanotto

Perustuslain 21 §:n mukaan jokaisella on oikeus saada asiansa käsitellyksi asianmukaisesti ja ilman aiheetonta viivytystä lain mukaan toimivaltaisessa tuomioistuimessa tai muussa viranomaisessa.

Kantelun tarkoittaman perintöasian käsittely Mikkelin oikeusaputoimistossa on kestänyt yli kuusi ja puoli vuotta. Käsittelyaika on erittäin pitkä ja sitä voidaan mielestäni pitää asiakkaan näkökulmasta varsin kohtuuttomana.

Totean, että sinä aikana, jona asia on ollut julkisen oikeusavustajan C:n hoidettavana, asian käsittely on edennyt ilman pidempiä passiivisia ajanjaksoja. Asian käsittelyä näyttäisi kuitenkin viivyttäneen vastapuolen avustajan vaikea tavoitettavuus. Sen jälkeen, kun asian hoitaminen on siirtynyt julkiselle oikeusavustajalle D:lle ja edelleen johtavalle julkiselle oikeusavustajalle E:lle, asian käsittelyssä on saamani selvityksen perusteella ollut useampia pidempiä ajanjaksoja, jolloin se ei ole edennyt. B:n ja D:n alusvavan neuvottelun 8.6.2006 jälkeen asian käsittely ei ole edennyt yli vuoteen ja kahteen kuukauteen, kun seuraava toimenpide asiassa on ollut syyskuussa 2007 pidetty neuvottelu. Lokakuussa 2007 pidetyn neuvottelun jälkeen seuraava toimenpide on ollut pesän muille osakkaille 29.1.2008 lähetetty esitys sovintoratkaisusta. D:n 29.5.2008 B:lle lähettämän kirjeen jälkeen seuraava vaihe asian käsittelyssä on ollut noin yhdeksän kuukauden kuluttua, kun B:n äiti on 24.2.2009 ilmoittanut B:n kannasta muiden osakkaiden tekemään sovintotarjoukseen. Tämän jälkeen asian käsittely ei ole edennyt ennen nyt kysymyksessä olevaa kantelua eli yli kahteen vuoteen. Johtava julkinen oikeusavustaja E on syvästi pahoitellut B:lle asian hoidon viivästymistä.

Katson, että B:n asiaa ei ole käsitelty Mikkelin oikeusaputoimistossa perustuslain edellyttämällä tavalla ilman aiheetonta viivästystä.

### 3.2

#### Tiedusteluihin vastaaminen

Johtava julkinen oikeusavustaja E on selvityksessään myöntänyt, että hän ei ollut vastannut A:n asian etenemistä koskeneeseen tiedusteluun. Syyksi tähän E on ilmoittanut sen, että hänen tarkoituksenaan oli saada asia eteenpäin voidakseen ilmoittaa A:lle näin tapahtuneen. E kertoi kokeneensa noloksi ilmoittaa vain, ettei ollut saanut sovittuja toimenpiteitä vielä tehdyksi ja oli uskonut tilanteen korjautuvan pian. Näin ei valitettavasti ollut käynyt ja aikaa olin kulunut huomamatta uskomattoman paljon.

Perustuslain 21 §:n ja hallintolain 8 §:n 1 momentin perusteella hyvään hallintoon kuuluu, että viranomainen vastaa joutuisasti sille osoitettuihin asiallisiin kirjeisiin, tiedusteluihin ja pyyntöihin, joihin kirjoittaja selvästi odottaa vastausta.

Saamani selvityksen perusteella katson, että johtava julkinen oikeusavustaja E on menetellyt virheellisesti, kun hän ei ole vastannut asian etenemistä koskevaan tiedusteluun.

## TOIMENPITEET

Eduskunnan oikeusasiamiehestä annetun lain 10 §:n 1 momentin nojalla annan Mikkelin oikeusaputoimistolle huomautuksen vastaisen varalle edellä kohdassa 3.1.2 selostetusta lainvastaisesta menettelystä.

Lisäksi saatan edellä kohdassa 3.2 esittämäni käsityksen johtavan julkisen oikeusavustajan E:n menettelyn virheellisyydestä E:n tietoon.

Tässä tarkoituksessa lähetän johtavalle julkiselle oikeusavustajalle E:lle jäljennöksen tästä päätöksestäni.