

20.11.2019

EOAK/1542/2019

Ratkaisija: Apulaisoikeusasiamies Pasi Pölönen

Esittelijä: Esittelijäneuvos Tapio Rätty

TOIMEENTULOTUKIPÄÄTÖKSEN VIRHEELLINEN TÄYTÄNTÖÖNPANO

1 KANTELU

Kantelija arvosteli Kansaneläkelaitoksen menettelyä toimeentulotukea koskevassa asiassa. Kantelukirjoituksen mukaan kantelija toimitti Kansaneläkelaitokselle marraskuussa 2018 eräänntyneen sähköyhtiön sähkölaskun. Kantelija pyysi, että Kansaneläkelaitos suorittaa laskun suoraan sähköyhtiölle. Kantelukirjoituksen mukaan päätös toimeenpantiin virheellisesti siten, että sähkölasku suoritettiin virheellisesti muulle kuin kantelijan sähköyhtiölle.

Kantelija kertoi, että Kansaneläkelaitos ei korjannut virhettään ja tämän vuoksi hän joutui olemaan helmikuussa useita päiviä pienen lapsensa kanssa sähköttömässä taloudessa. Kantelija arvosteli myös Kansaneläkelaitoksen asiakaspalvelua.

2 SELVITYS

Kansaneläkelaitos antoi kirjoituksen johdosta selvitystä.

3 RATKAISU

3.1 Kantelukirjoituksessa esitetty

Kantelija kertoi, että hänen taloudestaan katkaistiin sähköt 14.2.2019. Sähköyhtiön mukaan sähköt olivat maksamatta kahden kuukauden ajalta. Kantelija otti tapahtuman johdosta yhteyttä Kansaneläkelaitokseen, josta ilmoitettiin, että laskut (toimeentulotuki) oli maksettu väärälle sähköyhtiölle.

Kantelukirjoituksen mukaan kantelija asioi samana päivänä Kansaneläkelaitoksen paikallistoisuudessa. Kansaneläkelaitoksen virkailija oli luvannut, että asia hoidetaan heti seuraavan päivän aamusta lukien. Kantelijan mukaan hän vietti ”Kyseisen illan, yön ja seuraavan aamun pimeässä ilman lämmintä ruokaa.”

Seuraavana päivänä kantelija otti kirjoituksensa yhteyttä Kansaneläkelaitokseen. Kirjoituksen mukaan Kansaneläkelaitoksen virkailija oli ilmoittanut kantelijalle, että asia käsitellään kiireellisenä. Samana päivänä Kansaneläkelaitos ilmoitti kantelijalle, että Kansaneläkelaitos on maksanut sille kuuluvan osuuden ja takaisinkytkentämaksut on lähetetty Vantaan sosiaalitoimelle täydentävän toimeentulotuen järjestämiseksi.

Kantelukirjoituksen mukaan Kansaneläkelaitos oli ilmoittanut toimittavansa suoritetuista maksuista selvityksen sähköyhtiölle. Kantelija oli ollut yhteydessä samana päivänä (perjantaina) sähköyhtiöön, jossa oli ilmoitettu, ettei selvitystä ja kuitteja maksusta ollut saapunut. Tämä merkitsi kantelijalle sitä, että hän joutui olemaan asunnossaan ilman sähköä koko viikonlopun. Kantelijan mukaan kaikki ruoat jääkaapista ja pakastimesta menivät pilalle.

Kantelussa kerrotaan, että maanantaina 18.2.2019 sähköjä ei oltu palautettu. Kantelija otti yhteyttä sähköyhtiöön, jossa hänelle kerrottiin, ettei laskuja oltu suoritettu. Tämän jälkeen kantelija otti yhteyttä Vantaan sosiaalitoimeen, joka oli saanut kytkentämaksua koskevan Kansaneläkelaitoksen ilmoituksen maanantaina 18.2.2019 käsiteltäväksi. Kantelukirjoituksen mukaan Kansaneläkelaitos ei ollut nimenomaisesti ilmoittanut sosiaalitoimelle kantelijan tilanteesta.

Kantelija otti yhteyttä uudestaan Kansaneläkelaitokseen, joka oli ilmoittanut, että sähkölasku oli laitettu maksuun maanantaina. Kantelija pyysi Vantaan sosiaalitoimelta maksusitoumusta kaupan ruuan hankkimiseksi. Vantaan sosiaalitoimi ohjasi pyynnön Kansaneläkelaitokselle. Kansaneläkelaitos oli kantelukirjoituksen mukaan kieltäytynyt myöntämästä kiireellistä maksusitoumusta ruokaan. Kantelukirjoituksen mukaan kantelija joutui lainaamaan rahaa ruoan hankkimiseksi itselleen ja 6-vuotiaalle tyttärelleen. Sähköt kytkettiin kantelijan asuntoon maanantaina iltapäivällä.

Kantelukirjoituksen mukaan Kansaneläkelaitos ei ollut maksanut laskua kokonaisuudessaan, koska kantelijan äiti oli suorittanut sähköyhtiölle sähkölaskut (130 euroa) 14.2.2019.

Kantelukirjoituksen mukaan sähkökatkosta aiheutui kantelijalle kuluja pilaantuneista ruuista, ylimääräisistä lainalla hankituista ruokatarvikkeista sekä kynttilöistä ja pattereista, joita kantelija oli joutunut hankkimaan oleskellessaan sähköttömässä taloudessa. Kantelukirjoituksen mukaan kantelijalle aiheutui ylimääräisiä yhteydenotokuluja kantelukirjoituksessa ilmoitettu määrä.

3.2 Kansaneläkelaitoksen antama selvitys

Kansaneläkelaitoksen selvityksen mukaan kantelija toimitti 13.11.2018 toimeentulotukihakemuksensa liitteenä erääntyneen sähköyhtiön laskun. Kantelijalle toimitettiin Kansaneläkelaitoksesta viesti, jossa hänelle kerrottiin, että sähkölasku oli maksettu viivästys-, muistutus- ja perintäkuluja lukuun ottamatta laskuttajalle. Selvityksen mukaan sähköyhtiön maksu maksettiin erehdyksessä toiselle sähköyhtiölle. Kantelijalle 14.11.2018 annetussa päätöksessä oli todettu, että sähkölasku oli maksettu sähköyhtiölle (siis muulle kuin kantelijan sähköyhtiölle).

Joulukuun 2018 toimeentulotukihakemuksen käsittelyn yhteydessä kantelija toimitti Kansaneläkelaitokselle kyseistä sähköyhtiön laskua koskevan maksumuistutusmaksun, jonka eräpäivä oli 12.12.2018. Myös tähän laskuun oli kirjoitettu pyyntö maksaa lasku suoraan laskuttajalle.

Joulukuun toimeentulotukea koskeva päätös tehtiin 9.1.2019. Päätöksessä ilmoitettiin, ettei kyseistä maksumuistutusmaksua huomioitu menona, koska alkuperäinen lasku oli maksettu jo sähköyhtiölle (siis väärälle sähköyhtiölle) lukuun ottamatta viivästys- ja muistutusmaksuja.

Kantelija oli yhteydessä seuraavan kerran Kansaneläkelaitokseen 14.2.2019. Kantelija ilmoitti sähköjen menneen poikki, koska 12.11.2018 erääntynyttä sähköyhtiön sähkölaskua ei oltu maksettu. Selvityksen mukaan Kansaneläkelaitoksen työntekijä havaitsi tällöin, että kyseinen lasku oli maksettu virheellisesti väärälle sähköyhtiölle. Kantelijaa pyydettiin asioimaan toimistossa sen johdosta, että kantelija oli kertonut sähköyhtiön vaativan suoritusta ennen sähköjen palauttamista. Kantelijaa kehoitettiin täyttämään uusi helmikuuta koskeva toimeentulotukihakemus, jotta 12.2.2019 erääntyvä sähkölasku voitaisiin ottaa huomioon toimeentulotukea määrättäessä.

Kantelija asioi selvityksen mukaan Kansaneläkelaitoksen paikallistoimistossa 12.2.2019. Kantelija antoi suostumuksensa siihen, että Kansaneläkelaitos voi olla suoraan yhteydessä sähköyhtiöön asian selvittämiseksi. Kantelija jätti Kansaneläkelaitokselle 10.1.2019 erääntyneen sähkölaskun sekä perintäyhtiön katkaisuvaroitusmaksun, missä vaadittiin suoritusta alkuperäisestä 12.11.2018 erääntyneestä maksusta.

Kansaneläkelaitoksen selvityksen mukaan kantelija oli kertonut toimistoasioinnin yhteydessä, ettei hän ollut lukenut Kansaneläkelaitoksen päätöksiä kokonaan läpi ja häntä ohjattiin jatkossa lukemaan huolellisesti päätökset läpi ja asioimaan Kansaneläkelaitoksessa heti, jos hän havaitsee virheen päätöksessä.

Kantelijaa ohjeistettiin tässä yhteydessä Kansaneläkelaitokselle osoitetun vahingonkorvausvaatimuksen tekemisessä. Toimistoasioinnin yhteydessä kantelijalle annettiin myös kotikuntansa kriisipäivystyksen yhteystiedot.

Kantelijalle annettiin päätös toimeentulotuesta 15.2.2019. Päätöksen perusteella maksettiin sähköyhtiön erääntynyt sähkölasku sekä perintäyhtiön 6.2.2019 erääntynyt lasku viivästys-, maksumuistutus- ja perintäkuluista suoraan laskuttajille. Laskun viivästys-, maksumuistutus- ja perintäkulut korvattiin selvityksen mukaan poikkeuksellisesti perustoimeentulotuesta, koska kyseessä oli Kelan virhe. Lisäksi päätöksessä ilmoitettiin, että sähköjen kytkentämaksu oli siirretty kunnan sosiaalitoimen käsiteltäväksi. Selvityksen mukaan kantelijaa ei ohjattu Kelasta erikseen hakemaan täydentävää toimeentulotukea. Kantelijalle soitettiin 15.2.2019 ja hän sai tiedon päätöksessä.

Vantaan sosiaalitoimi oli yhteydessä Kansaneläkelaitokseen 18.2.2019. Tässä yhteydessä Kansaneläkelaitokseen selvityksen mukaan selviteltiin kytkentämaksun maksamiseen liittyvää menettelyä asiakkaan, sähköyhtiön, Kansaneläkelaitoksen ja sosiaalitoimen kesken. Kantelijalle soitettiin samana päivänä ja hänelle kerrottiin, että kuitit sähkölaskujen maksamisesta oli lähetetty sähköyhtiölle sähköpostitse ja että sähköyhtiö oli kertonut laskuttavansa sähköjen katkaisu- ja kytkentämaksun seuraavien laskujen yhteydessä. Kantelijaa ohjattiin myös olemaan itse yhteydessä sähköyhtiöön sähköjen kytkennän ja mahdollisten laskujen suoritusten kohdentamisen vuoksi, koska kantelijan äiti oli maksanut myös osan sähkölaskuista.

Kantelijalle 15.2.2019 annetulla päätöksellä suoritettiin marraskuussa aikaisemmin maksamatta jäänyt 12.11.2018 erääntynyt sähkölasku.

Kansaneläkelaitoksen selvityksen mukaan ”Näin ollen Kela korjasi tekemänsä virheen seuraavana päivänä havaittuaan virheen.” Kansaneläkelaitos on vielä selvityksessään ilmoittanut, ”että kantelija ilmoitti, ettei ole lukenut Kelan antamia päätöksiä. Oman päätöksen tarkastusvelvollisuuden täyttämällä asiakkaan on mahdollista havaita päätöksessä oleva selvä virhe ja vaikuttaa omalla toiminnallaan siihen, että virhe saadaan korjattua eikä vahinkoa pääse syntymään.”

Edelleen selvityksen mukaan ”Kela korjaa viipymättä päätöksiä rasittavat selvät virheet, kun virhe tulee Kelan tietoon.” Kansaneläkelaitoksen selvityksen mukaan kantelija ei ryhtynyt selvittämään asiaa hänen saatuaan ensimmäisen maksumuistutuslaskun. Hän ei myöskään reagoi saatuaan 6.2.2019 erääntyneen katkaisuvaroituslaskun, vaan oli yhteydessä Kelaan vasta 14.2.2019, kun sähkökatkesivat. Kela on pahoitellut virheestään aiheutunutta kohtuutonta haittaa kantelijalle.

3.3 Arvioni kantelukirjoituksesta ja saadusta selvityksestä

Hallintolain 7 §:n mukaan asiointi ja asian käsittely viranomaisessa on pyrittävä järjestämään siten, että hallinnossa asioiva saa asianmukaisesti hallinnon palveluita ja viranomainen voi suorittaa tehtävänsä tuloksellisesti. Hallintolain mukainen palveluperiaate ja viranomaisen tehtävien tuloksellinen hoitaminen merkitsevät muun muassa sitä, että viranomaisessa asiointiin tulee voida tapahtua sekä hallinnossa asioivan, että viranomaisen kannalta mahdollisimman nopeasti, joustavasti ja yksinkertaisesti sekä kustannuksia säästäen.

Toimeentulotukea koskevassa päätöksenteossa on kiinnitettävä huomiota päätöksen sisällöllisiin vaatimuksiin sekä päätöksenteon oikeellisuuteen ja nopeusvaatimuksiin. Toimeentulotukiasia on käsiteltävä siten, että asiakkaan oikeus välttämättömään toimeentuloon ja huolenpitoon ei vaarannu.

Kantelukirjoituksesta ja Kansaneläkelaitoksen antamasta selvityksestä ilmenee, että marraskuuta koskevan päätöksen täytäntöönpano epäonnistui Kansaneläkelaitoksesta johtuvasta syystä. Kansaneläkelaitos ei korjannut virhettään joulukuuta koskevan päätöksen yhteydessä. Kantelija oli tuossa vaiheessa toimittanut Kelalle sähköyhtiön muistutuslaskun. Kansaneläkelaitoksen olisi viimeistään tällöin tullut huomata, että kantelijalle 14.11.2018 annettu päätös ja päätöksen täytäntöönpano oli tehty hakemuksen vastaisella tavalla ja siten virheellisesti. Virheen korjaamisen asemasta Kansaneläkelaitos ilmoitti kantelijalle, ettei maksumuistutusmaksua huomioida toimeentulotukea oikeuttavana menona.

Kelan selvityksen mukaan ”kantelija toimitti 13.11.2018 Kelaan 62,59 euron suuruisen 12.11.2018 erääntyneen Vantaan Energian sähkölaskun, johon oli kirjoitettu toive maksaa lasku suoraan laskuttajalle. Käsitteilyn yhteydessä kantelijalle lähetettiin Kelasta viesti, jossa kerrottiin että sähkölasku on maksettu viivästys,- muistutus- ja perintäkuluja lukuunottamatta laskuttajalle. Vantaan Energian lasku maksettiin kuitenkin erehdyksessä toiselle sähköyhtiölle. Kantelijalle 14.11.2018 annetussa päätöksessä todettiin, että sähkölasku on maksettu Helenille.”

Mielestäni kantelija on voinut luottaa viranomaisen toiminnan oikeellisuuteen ja sen 14.11.2018 tekemässä päätöksessä ilmoitettuun lupaukseen siitä, että kantelijan lasku suoritetaan sähköyhtiölle hakemuksessa esitetyllä tavalla. Korostan vielä tässä yhteydessä, että viranomaisen on välittömästi korjattava oma virheensä ilman, että asiakkaalle aiheutuu asiassa ylimääräisiä viranomaisen virheestä johtuvia kustannuksia. Totean selvyuden vuoksi vielä tässä yhteydessä, että Kansaneläkelaitoksen selvityksessä todettu asiakkaan velvollisuus tarkistaa päätös ei poista viranomaisen vastuuta tehdä hallintolain mukaisesti päätökset ja korjata päätöksessä olevat virheet.

Kantelijan otettua 14.2.2019 yhteyttä Kansaneläkelaitokseen ja ilmoitettua sähköjen menneen poikki olisi Kansaneläkelaitoksen mielestäni tullut välittömästi selvittää asia ja viimeistään tässä vaiheessa korjata virheensä siten, ettei kantelija ja kantelijan huollettavana oleva alaikäinen lapsi olisi joutunut elämään sähköttömässä taloudessa. Saadun selvityksen mukaan kantelijan sähköt palautuivat vasta viikonlopun jälkeen iltapäivällä 18.2.2019. Mielestäni Kansaneläkelaitos on laiminlyönyt asiassa myös kiireellisen toimintavelvoitteen. Se on jättänyt varmistamatta sen, että Kansaneläkelaitoksesta aiheutuva virhe voitaisiin korjata välittömästi ja kantelija saataisiin siihen asemaan, johon hän oli oikeutettu jo marraskuussa 2018 tehdyn päätöksen perusteella.

Minulle on myös jäänyt epäselväksi se, miksi Kansaneläkelaitos havaitessaan virheensä siirsi kytkentämaksun ja siitä huolehtimisen Vantaan sosiaalitoimelle. Sähköjen jälleen kytkentä ja siitä aiheutuva maksu aiheutui kuitenkin Kansaneläkelaitoksen virheestä.

Pidän Kansaneläkelaitoksen laiminlyöntejä vakavina. Totean, että sosiaalihuollon asiakkaalla on oikeus luottaa siihen, että viranomainen käsittelee hakemukset asianmukaisesti, huolellisesti ja ilman aiheutonta viivästystä. Sosiaalihuollon asiakkaalla on myös oikeus luottaa siihen, että päätökset toimenpannaan siten kuin asiaa koskevassa hakemukseen annetussa päätöksessä on todettu. Mikäli viranomainen tekee virheen päätöksessä tai esimerkiksi päätöksen täytäntöönpanossa, tulee sen korjata virheensä viivytyksettä. Viranomaisella on velvollisuus myös varmistua siitä, että sen virheellinen menettely tulee myös tosiasiallisesti korjattua.

Kansaneläkelaitoksen on huolehdittava siitä, että se voi järjestää toimeentulotukea koskevien hakemusten käsittelyn ja yksilöä koskevan päätöksenteon lain edellyttämällä tavalla. Korostan, että toimeentulotuki on viimesijainen toimeentuloa turvaava etuus, minkä vuoksi toimeentulotukiasioiden käsittelyn virheettömyydellä on olennainen merkitys hakijan toimeentulon turvaamisessa.

Katson, että Kansaneläkelaitoksen kantelijan asioiden käsittely ja päätöksenteko on ollut huolimaton ja asiakkaan ja myös hänen ala-ikäisen lapsensa oikeuksia vaarantavaa.

3.4 Vahingonkorvausvaatimuksen käsittely

Kantelija on ilmoittanut, että hänelle on aiheutunut vahinkoa Kansaneläkelaitoksen menettelystä. Kansaneläkelaitos on selvityksessään ilmoittanut, että se on suorittanut suoraan laskuttajalle asiassa aiheutuneet viivästys-, maksumuistutus ja perintäkulut. Epäselväksi minulle on jäänyt, mille taholle on jäänyt korvattavaksi sähköjen takaisin kytkentämaksu.

Kansaneläkelaitoksen on selvityksessään ilmoittanut, että se korvaa virheellisestä toiminnasta aiheutuneen vahingon asiakkaalle vahingonkorvauslainsäädännön mukaisesti. Edelleen selvityksen mukaan kantelijalla on mahdollisuus hakea halutessaan Kansaneläkelaitokselta vahingonkorvausta myös muusta hänelle mahdollisesti aiheutuneesta vahingosta kuin muistutus- ja perintäkuluista. Selvityksen mukaan kantelijaa on neuvottu vahingonkorvausvaatimuksen laatimisessa. Kansaneläkelaitoksen Lakipalveluryhmän selvityksen mukaan, jos asiakas haluaa ryhtyä Kansaneläkelaitoksen ratkaisusta vahingonkorvausasiassa oikeudellisiin jatkotoimenpiteisiin Kansaneläkelaitosta vastaan, hänen tulee nostaa siitä kanne käräjäoikeudessa.

Totean, että minun tehtäviini laillisuusvalvojana ei kuulu arvioida, tuleeko kantelijalle suorittaa hänelle aiheutuneesta muusta vahingosta vahingonkorvausta. Tämä asia kuuluu Kansaneläkelaitokselle. Totean myös, ettei oikeusasiamies voi määrätä viranomaisesta maksamaan korvausta sen aiheuttamasta vahingosta vahingonkäräsineelle. Tämä tehtävä kuuluu viime kädessä tuomioistuimelle, mikäli vahingonaiheuttaja ei vapaaehtoisesti suostu korvaamaan aiheuttamaansa vahinkoa.

Kantelija on kantelukirjoituksessaan, joka on toimitettu myös Kansaneläkelaitokselle, ilmoittanut, mitä muuta vahinkoa hänelle on aiheutunut hänen joutuessaan asumaan sähköttömässä taloudessa alaikäisen tyttärensä kanssa. Kantelijan ja Kansaneläkelaitoksen selvityksen mukaan vahinko (talouden sähköttömyys) on aiheutunut Kansaneläkelaitoksen menettelystä. Kuten Kansaneläkelaitoksen selvityksestä ilmenee, Kansaneläkelaitoksen arvioitavaksi jää, suorittaako se ja missä laajuudessa mahdollista vahingonkorvausta muusta vahingosta kantelijalle.

4 TOIMENPITEET

Katson, että Kansaneläkelaitoksen menettely on ollut asiassa huolimaton ja asiakkaan oikeuksia vaarantavaa. Kela ei ole myöskään ryhtynyt niihin välttämättömiin korjaustoimenpiteisiin, joihin sen olisi tullut välittömästi turvautua virheen tultua Kansaneläkelaitoksen tietoon. Tämän takia olen päättänyt siihen, että annan Kansaneläkelaitokselle huomautuksen sen virheellisestä menettelystä eduskunnan oikeusasiamiehestä annetun lain 10 §:n perusteella.

Tässä tarkoituksessa lähetän tästä päätöksestäni jäljennöksen Kansaneläkelaitokselle.