

25.3.2013

Dnro 1914/4/12

Ratkaisija: Apulaisoikeusasiamies Jussi Pajuja

Esittelijä: Oikeusasiamiehensihteeri Juha Niemelä

KELAN ANTAMAN PALVELUN VIRHEELLISYYS

1 KANTELU

Kantelija arvosteli 16.5.2011 päivätyssä kirjoituksessaan Kansaneläkelaitoksen (Kelan) menettelyä ja päätöksentekoa eläkeläiskorttia koskevassa asiassa. Hän oli kertomansa mukaan asioinut toukokuun 2012 alkupuolella Kelan Tampereen toimistossa saadakseen Kelalta kortin, jolla hän voisi osoittaa VR:lle olevansa oikeutettu eläkeläisalennukseen. Kantelija oli kuitenkin kertomansa mukaan saanut vain paperisen todistuksen, jolla hän ei ollut kuitenkaan alennusta saanut.

- - -

3 RATKAISU

3.1 Vakuutuspiirin selvitys

Vakuutuspiirin mukaan kantelijan palvelutapahtuma on ollut huomattavan pitkä eikä hänelle annetun todistuksen kirjoittaminen ole tapahtunut osaaminen huomioon ottaen parhaalla mahdollisella tavalla.

Piirin mukaan kansaneläkkeensaajan kortilla ne, jotka eivät voi saada työeläkekorttia, voivat saada mahdolliset eläkeläisalennukset esimerkiksi VR:ltä. Oikeus korttiin on Suomessa asuvalla alle 65-vuotiaalla kansaneläkkeen saajalla, joka saa täysimääräistä kansaneläkettä tai ei saa täysimääräistä kansaneläkettä sen vuoksi, että tulona on otettu huomioon muun muassa ulkomaan eläkkeitä. Jälkimmäisessä tilanteessa kortti annetaan pyynnöstä.

Piiri toteaa kantelijan saaneen virheellistä tietoa oikeudestaan kansaneläkkeensaajan korttiin. Hänelle on myönnetty täysimääräinen kansaneläke, mutta asumisajan perusteella laskettava suhteutuskerroin vähentää hänen eläkkeensä määrää, mikä on voinut johtaa siihen, että hänen eläkettä ei ole pidetty täysimääräisenä. Piirin mukaan kantelijalle on myönnetty Ruotsista täysimääräinen työkyvyttömyyseläke.

Piiri pahoittelee tapahtunutta virhettä. Se ilmoittaa tulevansa jatkossa kiinnittämään huomiota palvelulaadun osatekijöihin sekä osaamisen varmistamiseen.

Piiri ilmoittaa tilanneensa 4.6.2012 kantelijalle kansaneläkkeen saajan kortin.

3.2 Asian arviointia

Perustuslain 21 §:n 1 momentin mukaan jokaisella on oikeus saada asiansa käsitellyksi asianmukaisesti ja ilman aiheutonta viivytystä toimivaltaisessa viranomaisessa. Säännöksen toisen momentin mukaan jokaisen oikeus hyvään hallintoon on turvattava lailla.

Hyvään hallintoon kuuluu palveluperiaate, josta säädetään hallintolaissa. Lain 7 §:n mukaan asiointi ja asian käsittely viranomaisessa on järjestettävä siten, että hallinnon asiakas saa asianmukaisesti hallinnon palveluita ja viranomaisen voi suorittaa tehtävänsä tuloksellisesti. Asian asianmukaiseen käsittelyyn kuuluu olennaisena osana myös velvollisuus käsitellä asioita huolellisesti.

Kela ei siis ole onnistunut palvelemaan kantelijaa asianmukaisesti hänen asiassaan. Virheen seurauksena kantelija ei ole saanut kansaneläkkeen saajan korttia, johon hänellä olisi ollut oikeus. Käsitykseni mukaan kyse on kuitenkin ollut sinänsä valitettavasta yksittäisestä virheestä eikä tämän asian perusteella ole nähdäkseni aihetta epäillä vakuutuspiirin osaamisen tasoa nyt puheena olevissa asioissa laajemmin. Pidän kuitenkin perusteltuna, että vakuutuspiiri korostaa toimihenkilöilleen huolellisuutta kansaneläkkeensaajan korttia koskevissa asioissa, jotta vastaisuudessa vältetään tapahtuneenkaltaisilta virheiltä.

3.3 Toimenpiteet

Saatan edellä kerrotun käsitykseni asian asianmukaisen käsittelyn tärkeydestä vakuutuspiiriin tietoon.

Vakuutuspiiri on siis ilmoituksensa mukaan jo selvitystä antaessaan kesäkuun alussa tilannut kantelijalle hänen haluamansa kortin. Asia onkin nähdäkseni tältä osin korjautunut jo tuolloin.

Kantelija joutui siis olemaan ilman alennukseen oikeuttavaa korttia tai sellaista Kelan antamaa todistusta, jolla alennuksen olisi saanut, noin kuukauden ajan. Tuona aikana kantelijan on kertomansa mukaan ollut ainakin tarkoitus matkustaa junalla. Kantelijan kirjoituksesta ei käy ilmi, onko hän junalla tuolloin matkustanut eikä myöskään se, onko hänelle mahdollisesti aiheutunut taloudellista menetystä sen vuoksi, ettei Kela ole hänelle korttia tai asianmukaista todistusta antanut toukokuun alussa.

Tämän vuoksi pyydän Tampereen vakuutuspiiriä ottamaan yhteyttä kantelijaan ja selvittämään, onko kantelijalle aiheutunut edellä kerrottua taloudellista menetystä eläkkeensaajan alennuksen menetyksenä. Jos näin on tapahtunut, kehotan Kelaa hyvittämään menetyksen kantelijalle. Pyydän Kelaa ilmoittamaan minulle 24.5.2013 toimenpiteistään asiassa.

Edellä kerrotuissa tarkoituksissa lähetän jäljennöksen tästä päätöksestäni Tampereen vakuutuspiirille tiedoksi. Lähetän päätökseni tiedoksi myös Kansaneläkelaitoksen hallinto-osastolle.