

25.6.2002

1917/4/00

Ratkaisija: Oikeusasiamies Riitta-Leena Paunio

Esittelijä: Esittelijä Minna Verronen

ETUUSHAKEMUKSEN HUOLIMATON KÄSITTELY

1

KANTELU

Kantelija arvostelee 28.8.2000 eduskunnan oikeusasiamiehelle osoittamassaan kirjoituksessa Kansaneläkelaitoksen A:n toimistoa henkilötietojensa huolimattomasta käsittelystä.

Kantelija kertoo saaneensa omilla henkilötiedoillaan Kansaneläkelaitoksesta päätöksen etuudesta, jota hän ei ollut hakenut. Päätöksessä todettiin virheellisesti hänen hakeneen lääkärinlausunnon perusteella erityiskorvausoikeutta vaikeahoitoisen psykoosin hoidossa käytettävään lääkkeeseen. Kantelijan mukaan hänellä ei ole täyttä varmuutta väärän päätöksen poistosta. Lisäksi hän arvostelee Kansaneläkelaitoksen suhtautumista hänen esittämäänsä korvausvaatimukseen.

Kantelija pyytää oikeusasiamiestä tutkimaan väärän päätöksen tehneen toimihenkilön menettelyn laillisuuden. Lisäksi hän vaatii tästä asiasta hänelle syntyneiden kulujen korvaamista.

2

SELVITYS

Kansaneläkelaitos antoi asiassa lausunnon 21.11.2000. Sen liitteenä oli Kansaneläkelaitoksen terveys- ja toimeentuloturvaosaston 14.11.2000 antama lausunto, Lounais-Suomen aluekeskuksen 27.10.2000 antama lausunto ja A:n toimiston 12.10.2000 antama selvitys.

Kantelijalle varattiin mahdollisuus antaa annettujen selvitysten johdosta vastine, mutta hän ei käyttänyt tätä mahdollisuutta hyväkseen.

3

RATKAISU

3.1

Tapahtumat

Kansaneläkelaitoksen B:n toimistoon tuli 8.3.2000 vireille hakemus erityiskorvausoikeuden saamisesta lääkkeeseen, jota käytetään hakijan vaikeahoitoisen psykoosin hoidossa. Kansaneläkelaitoksen A:n toimisto teki 12.4.2000 tämän hakemuksen johdosta kielteisen päätöksen kantelijalle, joka ei ollut kuitenkaan hakenut kyseistä korvausta.

Kantelija pyysi 19.4.2000 päiväämässään kirjeessä päätöksen oikaisua ja erityiskorvattavuutta koskevien tietojen poistoa Kelan tietokannasta. Selvityksen mukaan vakuutussihteeri ilmoitti 19.4.2000 päivätyllä kirjeellä kantelijalle, että hänelle virheellisesti annettu erityiskorvauspäätös ja

kaikki siihen liittyvät tiedot on poistettu Kelan tietokannasta kyseisenä päivänä.

Kantelijan 24.7.2000 Kansaneläkelaitoksen C:n toimistoon jättämään korvausvaatimukseen vastasi toimiston paikallisjohtaja 26.7.2000. Vastauksen mukaan asiassa ei ole syntynyt korvattavaa vahinkoa. Lisäksi siinä pahoiteltiin ja pyydettiin anteeksi virheellistä päätöstä.

Kantelija teki 27.4.2000 tutkintapyynnön poliisilaitokselle, koska hän epäili, että hänelle annetun päätöksen tiedot on voitu jopa tahallaan tehdä vääriksi Kansaneläkelaitoksessa. Tutkinnanjohtaja päätti asiassa esitutinnan 1.10.2000, koska Kansaneläkelaitoksen selvityksen mukaan kyseessä oli inhimillinen erehdys.

3.2

Kansaneläkelaitoksen antama selvitys

Kansaneläkelaitoksen selvityksen mukaan kyseessä oleva 8.3.2000 vireille tullut hakemus rekisteröitiin saapuneeksi B:n toimistossa. Toimistossa haettiin asiakirja-arkistosta etuuden hakijaa koskevat asiakirjakannet, jossa säilytetään kunkin henkilön aikaisempia etuusasioita (kuten hakemuksia ja päätöksiä). Asiakirjakannet ovat pahvikartongista tehtyjä kansia, joiden päälle on merkitty asiakkaan nimi ja henkilötunnus. Toimistossa esiin haetut asiakirjakannet eivät kuitenkaan olleet etuuden hakijan vaan kantelijan. Hakemus joutui siis jo B:n toimistossa väärin asiakirjaksiin. Hakemus lähetettiin A:n toimistoon ratkaistavaksi, koska etuushakemuksen henkilötietojen perusteella hakija kuului sen toimiston piiriin.

Päätöksen tehnyt toimihenkilö antoi asiassa selvityksen poliisilaitokselle. Hän totesi ottaneensa kyseessä olevaa päätöstä tehdessään henkilötunnuksen erheellisesti asiakirjoista, jonka vuoksi hän teki päätöksen väärälle vakuutetulle. Hänen mielestään asiassa tapahtui inhimillinen erehdys.

Kaikissa minulle annetuissa selvityksissä ja lausunnoissa on korostettu, että kyseessä on ollut valittava etuuden käsittelyssä tapahtunut inhimillinen ja tahaton virhe.

Kansaneläkelaitoksen hallinto-osaston lausunnon mukaan virheellinen korvauspäätös ja kaikki siihen liittyvät tiedot poistettiin viipymättä tietokannasta, kun virheestä saatiin Kansaneläkelaitoksesta tieto. Virheellisten tietojen poistamisesta on myös ilmoitettu kantelijalle välittömästi kirjeitse.

Virheellisen päätöksen rekisteröinti Kansaneläkelaitoksen tietokantaan on merkinnyt sitä, että kantelijaa koskevat rekisteritiedot Kansaneläkelaitoksessa olivat virheellisiä vain muutaman päivän. Tänä aikana kyseisiä tietoja ei käsitelty Kansaneläkelaitoksessa, eivätkä tiedot myöskään joutuneet kenenkään ulkopuolisen käsiin. Virheellisistä tiedoista ei näin ollen ole aiheutunut kantelijalle mitään taloudellista vahinkoa. Kaikki henkilöt, jotka tässä asiassa ovat saaneet etuuden oikeaa hakijaa tai kantelijaa koskevia tietoja, ovat myös saaneet tiedon hakijan ja kantelijan tietojen yhteenkuulumattomuudesta.

Hallinto-osaston lausunnon mukaan kantelijan pelko siitä, että väriä tietoja ei ole poistettu ja että psykoosi-diagnoosi olisi jäänyt "tahraksi" hänen kirjoihinsa, on aiheeton. Kantelijan korvausvaatimuksessa luettelemat lukuisat puhelinsoitot ja käynnit C:n toimistossa ja poliisilaitoksella sekä työpäivien menetykset ovat olleet tarpeettomia. Koska päätöksen virheellisyys oli niin ilmeinen ja virheen oikaiseminen tapahtui viivytyksettä, kantelijan vaatimukset henkisestä tuskasta ja kärsimyksestä sekä jatkuvasta ahdistuksessa elämisestä ovat perusteettomia.

3.3

Kannanotto

Suomen perustuslain 21 §:n 1 momentin mukaan jokaisella on oikeus saada asiansa käsitellyksi asianmukaisesti viranomaisessa. Asianmukainen käsittely edellyttää viranomaiselta huolellisuutta. Mielestäni viranomaisen erityisen huolellisuuden vaatimus korostuu sellaisten etuusasioiden käsittelyssä, joihin sisältyy tietoja hakijan terveydentilasta tai muista hänen henkilöönsä koskevista seikoista.

Kyseessä olevassa tapauksessa asian ratkaissut toimihenkilö on laiminlyönyt velvollisuutensa käsitellä etuushakemusta huolellisesti. Hänen olisi tullut tarkistaa ennen päätöksen tekemistä hakemuksen ja asiakirjakansion tietojen yhdenmukaisuus. Väärä asiakirjakansio oli tullut asiakirjojen mukana B:n toimistosta. Päätöksessä sekä hakijan nimi että hänen henkilötunnuksensa olivat virheelliset. Etuuden hakija ja kantelija olisi voitu asiakirjojen perusteella erottaa toisistaan paitsi henkilötunnuksesta myös siitä, että heidän toinen etunimensä eroavat toisistaan.

Koska päätöksen tehnyt toimihenkilö ei ole selvityksen mukaan enää Kansaneläkelaitoksen palveluksessa, kiinnitän Kansaneläkelaitoksen A:n toimiston huomiota etuushakemusten huolellisen käsittelyn tärkeyteen. Korostan erityisen huolellisuuden merkitystä sellaisten etuusasioiden käsittelyssä, jotka sisältävät tietoja hakijan sairaudesta. Kansaneläkelaitoksen A:n toimiston tulisikin nähdäkseni kiinnittää toimihenkilöiden koulutuksessa huomiota etuushakemusten huolelliseen käsittelyyn. Erityisesti tulisi koulutuksessa korostaa, että toimihenkilö tehdessään ratkaisuja tarkistaa päätöksen tietojen oikeellisuuden.

Menettelyn moitittavuutta arvioidessani olen kuitenkin ottanut huomioon sen, että käsitykseni mukaan virhe on ollut tahaton ja sen syynä on ollut huolellisuuden puutteesta johtuva erehdys. Virhe on tosin tullut ilmi vasta kantelijan ilmoituksen perusteella, mutta tämä on tapahtunut varsin nopeasti. Virhe on ollut selvä ja se on korjattu nopeasti. Kansaneläkelaitos on myös virheen tultua ilmi pahoitellut tapahtunutta ja pyytänyt kantelijalta anteeksi virheellistä päätöstä.

3.4

Muut vaatimukset

Oikeusasiamiehen tehtäviin ei kuulu ottaa kantaa kantelussa esitettyihin korvausvaatimuksiin. Näin ollen en ole tutkinut kantelijan kuluvaatimuksia.

3.5

Toimenpiteet

Saatan käsitykseni kohdassa 3.3 menettelyn virheellisyydestä Kansaneläkelaitoksen A:n toimiston tietoon. Tässä tarkoituksessa lähetän jäljennöksen päätöksestäni toimistolle. Asia ei anna minulle aihetta muihin toimenpiteisiin.

Kantelukirjoituksen liitteet palautetaan kantelijalle ohessa.