

28.6.2019

EOAK/2080/2019

Ratkaisija: Apulaisoikeusasiamiehen sijainen Mikko Sarja

Esittelijä: Notari Riina Tuominen

ELÄKEASIAN KÄSITTELY

1 KANTELU

Kantelija arvosteli Kansaneläkelaitoksen (jälj. Kela) menettelyä eläkeasiansa hoitamisessa.

Kantelijaa oli neuvottu hakemaan ulkomaan eläkettä hyvissä ajoin ja hän oli jättänyt asianmukaiset eläkehakemuskäsittelemät henkilökohtaisesti [paikkakunta poistettu] Kelan asiointipisteeseen. Kantelija kertoi olleensa noin kolmen kuukauden kuluttua itse yhteydessä Ruotsin eläkelaitokseen, josta oli kuitenkin kerrottu, ettei sinne ollut saapunut hänen eläkehakemustaan. Tämän jälkeen kantelija oli ollut yhteydessä Kelaan ja alkanut selvittää asiaansa. Kantelija epäili, miten hänen eläkeasiansa olisi käynyt, ellei hän olisi itse alkanut kysellä eläkeasiansa etenemisestä. Kantelija oli myös huolissaan siitä, siirtyykö hänen eläkkeenmaksunsa alkaminen nyt jopa kuudella kuukaudella.

2 SELVITYS

Kela ja sen kansainvälisten asioiden keskus (KV-keskus) toimittivat selvityksensä 11.6.2019 ja 12.6.2019.

3 RATKAISU

3.1 Oikeudellisen arvioinnin lähtökohdat

Perustuslain 21 §:n 1 momentin mukaan jokaisella on oikeus saada asiansa käsitellyksi asianmukaisesti ja ilman aiheetonta viivytystä lain mukaan toimivaltaisessa tuomioistuimessa tai muussa viranomaisessa.

Hallintolain 7 §:n mukaan asian käsittely viranomaisessa on pyrittävä järjestämään siten, että hallinnossa asioiva saa asianmukaisesti hallinnon palveluja.

Hallintolain 23 §:n 1 momentin mukaan asia on käsiteltävä ilman aiheetonta viivytystä.

Hallintolain säännös asian viivytyksettömästä käsittelystä merkitsee muun muassa sitä, että hakemuksen tultua vireille asiaa on välittömästi alettava selvittää. Edelleen voidaan todeta, että mitä suurempi merkitys ratkaisun lopputuloksella on asianosaisen jokapäiväisen elämän kannalta, sitä ripeämpään käsittelyyn asiassa tulisi pyrkiä (HE 72/2002 vp, s. 75)

Hallintolaissa ei ole säädetty aikarajaa asian viivytyksettömälle käsittelylle. Hyvään hallintoon kuuluu, että asiat käsitelläänk asian laatu ja muut siihen vaikuttavat olosuhteet huomioon ottaen kohtuullisessa ajassa. Mikäli asian käsittelyn voidaan katsoa viivästyneen, viivästymiselle pitää olla jokin perusteltu syy, esimerkiksi lisäselvityksen tarve, jotta asian käsittelyn voidaan katsoa tapahtuneen ilman aiheetonta viivytystä.

Myöskään kansaneläkelaiissa ei ole säädetty Kelalle tiettyä aikaa, jonka kuluessa sen on käsiteltävä ulkomaan eläkehakemus. Kela asettaa kuitenkin vuosittain keskeisten etuuksien käsittelylle tavoitekäsitteilyajat. Kyseessä on aika, joka kuluu Kelaan saapuneen hakemuksen rekisteröinnistä siihen, että ratkaisija antaa siitä päätöksen. Kela ilmoittaa verkkosivuillaan, että tavoiteajat ovat keskiarvoja, joten osa hakemuksista käsitellään jonkin verran tavoiteaikaa nopeammin, osa hitaammin.

EU-maiden välillä on määräykset asiakirjan siirtämisestä oikean jäsenmaan viranomaiselle (EU-asetus 883/2004, 81 artikla). Tämän perusteella muun muassa Kelan on viipymättä toimitettava vastaanottamansa hakemus, ilmoitus tai valitus oikeaan jäsenmaahan. Tällöin Kelan tulee toimittaa vastaanotettu asiakirja joko suoraan kyseisen jäsenvaltion vastaavalle laitokselle tai kyseisen jäsenvaltion toimivaltaisen viranomaisen kautta. Tässä siirrossa on huomioitava, että päivämäärä, jolloin asiakirja on saapunut Kelaan, on määräävä määräaikoja toisessa jäsenmaassa laskettaessa.

Asian asianmukaiseen käsittelyyn kuuluu olennaisena osana myös velvollisuus käsitellä asiaa huolellisesti.

3.2 Kannanotto

Käytettävissäni olleen aineiston mukaan kantelija oli toimittanut eläkehakemuksensa Kelan [paikkakunta poistettu] palvelupisteeseen 28.8.2018. Eläkehakemuskäsitteilyt oli kuvattu Kelan sähköiseen asianhallintajärjestelmään ja ne olivat saapuneet Kelan KV-keskukseen samana päivänä 28.8.2018. Kantelija oli sittemmin ollut itse yhteydessä Ruotsin eläkelaitokseen (Pensionsmyndighet) joulukuussa 2018, jolloin oli selvinnyt, ettei hakemusta sinne ollut tullut. Tämän jälkeen kantelija oli ollut yhteydessä Kelaan ja Eläketurvakeskukseen (ETK) ja alkanut itse selvittää asiaansa.

ETK:n tehtävänä on Suomessa asuvien eläkeasiakkaiden osalta täyttää EU-eläkehakemukset Ruotsin ja muiden ulkomaisten viranomaisia varten. Kelan KV-keskuksesta eläkehakemuskäsitteilyt välitettiin ETK:lle kuitenkin vasta 10.12.2018. ETK on vastaanottanut hakemukset 10.12.2018, ja EU-eläkehakemukset on lähetetty Ruotsiin 29.1.2019. Työmarkkinasopimuseläkehakemukset oli lähetetty Ruotsiin Kelasta 4.9.2018.

Kela on myöntänyt menetelleensä virheellisesti. Virheen johdosta kantelijan hakemuksen siirtäminen Ruotsin eläkelaitokselle oli siten aiheetta viivästynyt.

Korostan sitä, että asian asianmukainen ja viivytyksetön käsittely ei voi olla sen varassa, että asiakas itse peräänkuuluttaa asiansa etenemistä.

Menettelyn moitittavuutta arvioidessani ole ottanut huomioon, että käsitykseni mukaan hakemuksen siirtämisen viivästyminen ei kuitenkaan ole merkinnyt kantelijalle oikeuden menetystä. Selvityksen mukaan hakemus tulee vireille kaikissa EU/ETA-maissa siitä päivästä lukien, kun hakemus on tullut vireille ensimmäisessä EU/ETA-maassa. Tämä periaate on kirjattu mm. sosiaaliturva-asetukseen (987/2009 ja 574/1972). Suomi on ilmoittanut Ruotsille kantelijan EU-eläkehakemuksessa hakemuksen saapumispäiväksi 28.8.2018, joten tämä on hakemuksen vireilletulopäivä myös Ruotsissa.

Edelleen olen ottanut huomioon, että Kela on ilmoittanut selvityksessään, että KV-keskuksessa tarkastetaan, millaisia tarkennuksia työohjeistukseen tulisi tehdä, jotta vastaavalta tilanteelta tulevaisuudessa välttyttäisiin. Kela on myös pahoitellut asiakkaalle virheestä johtunutta harmia ja vaivaa.

4 TOIMENPITEET

Saatan käsitykseni menettelyn virheellisyydestä Kelan tietoon ja kiinnitän sen huomiota huolellisuuteen asioiden käsittelyssä.

Tässä tarkoituksessa lähetän jäljennöksen tästä päätöksestäni Kelalle.