

15.12.2005

2094/4/04

**Ratkaisija: Oikeusasiamies Riitta-Leena Paunio**

**Esittelijä: Oikeusasiamiehensihteeri Juha Niemelä**

## **VIRHE ASUMISTUKIASIAN KÄSITTELYSSÄ**

1

### **KANTELU**

Kantelija arvosteli 6.8.2004 eduskunnan oikeusasiamiehelle osoittamassaan kirjoituksessa Kansaneläkelaitoksen menettelyä asumistukensa takaisinperinnässä. Hän kertoo toimineensa asiassaan rehellisesti, mutta joutuneensa siitä huolimatta maksamaan asumistukea takaisin 62 euroa kuukaudessa. Lisäksi hän arvostelee Kansaneläkelaitokselta saamiensa kirjoitusten sävyä negatiiviseksi.

---

3

### **RATKAISU**

3.1

#### **Kansaneläkelaitoksen selvitys tapahtumista**

Kansaneläkelaitoksen eläke- ja toimeentuloturvaosaston mukaan kantelijalle oli maksettu yleistä asumistukea 1.8.1999 alkaen. Lisäksi hänelle oli myönnetty kuntoutustukea eri päätöksillä 31.5.2000 saakka. Kuntoutustuen jatkohakemuksen Kansaneläkelaitos sen sijaan hylkäsi. Kantelija haki muutosta tähän hylkäyspäätökseen ja lopulta vakuutusoikeus myönsi 13.2.2002 antamallaan päätöksellä hänelle työkyvyttömyyseläkkeen takautuvasti 1.6.2000 alkaen.

Eläke- ja toimeentuloturvaosaston mukaan takautuva eläkemyöntö merkitsi sitä, että kantelijalle oli maksettu yleistä asumistukea virheellisten tulotietojen perusteella liikaa yhteensä 1.986,29 euroa. Kouvolan toimisto kohtuullisti takaisinperittävästä määrää 1.716,86 euroon. Kantelija haki muutosta takaisinperintäpäätökseen, mutta sekä tarkastuslautakunta ja vakuutusoikeus hylkäsivät hänen valituksensa. Vakuutusoikeus antoi päätöksensä 29.6.2004.

Kantelija ja Kansaneläkelaitos ovat sopineet siitä, että kantelija lyhentää liikaa maksettua asumistukea 62,39 euroa kuukaudessa. Lyhennys on sovittu tapahtuvaksi kuittauksena hänelle maksettavasta eläkkeensaajien asumistuesta. Kantelijan pyynnöstä kuittausta on vähennetty 12 euroon kuukaudessa 1.2.2005 alkaen.

Kansaneläkelaitos huomasi tämän kanteluasian selvittelyn yhteydessä, että kantelijalle oli maksettu virheellisesti ajalta 1.9.2001–30.4.2002 sekä yleistä asumistukea että eläkkeensaajien asumistukea. Kantelijan antaman suostumuksen perusteella Kansaneläkelaitos on 23.12.2004 antamallaan päätöksellä oikaissut kantelijalle antamaansa eläkkeensaajien asumistukipäätöstä. Kantelija on hakenut päätökseen muutosta tarkastuslautakunnalta, jossa valituksen käsittely on tarkastuslautakunnasta 9.12.2005 saadun tiedon mukaan kesken. Kantelijalle liikaa maksetun eläkkeensaajien asumistuen mahdollisesta takaisinperinnästä ei Kansaneläkelaitos ole vielä antanut päätöstä.

Kouvolan toimiston mukaan edellä mainitut eri lakeihin perustuvat asumistuet on käsitelty erillisissä atk-järjestelmissä, jotka eivät ole yhteydessä toisiinsa. Asumistukien päällekkäisyyksien varmistaminen jää asioita valmisteleville virkailijoille. Kantelijalle lähetettyjen kirjeiden osalta Kouvolan toimisto on todennut, että asumistuen oikaisuasiassa on käytetty pohjana osin Kansaneläkelaitoksessa valmiiksi laadittua kirjepohjaa. Sen muokkaaminen ei ole toimiston mukaan ilmeisesti täysin onnistunut.

### 3.2

#### Menettelyn arviointia

Perustuslain 21 §:n 1 momentin mukaan jokaisella on oikeus saada asiansa käsitellyksi toimivaltaisessa viranomaisessa asianmukaisesti. Asian asianmukainen käsittely pitää nähdäkseni sisällään myös yleisen velvollisuuden käsitellä asioita huolellisesti.

#### *Yleinen asumistukiasia*

Yleisen asumistuen liikamaksu on siis ollut seurausta siitä, että kantelijan asumistukeen vaikuttavien tulojen määrä on vakuutusoikeuden myönteisen työkyvyttömyyseläkeratkaisun myötä muuttunut takautuvasti. Kantelija ei ole menetellyt asiassa vilpillisesti.

Kansaneläkelaitoksen liikaa tai aiheetta maksaman etuuden takaisinperintä on kuitenkin pääsääntö. Takaisinperinnästä voidaan luopua joko osaksi tai kokonaan, jos liikamaksu ei johdu etuuden saajan vilpillisestä mielestä ja luopuminen katsotaan kohtuulliseksi. Etuuden hakijan vilpitön mieli ei siis merkitse automaattisesti sitä, että takaisinperinnästä luovuttaisiin kokonaisuudessaan.

Kansaneläkelaitoksen Kouvolan toimisto on ratkaissut kantelijan yleistä asumistukea koskevan asian sille laissa säädetyn harkintavallan nojalla eikä asiassa ole käsitykseni mukaan aihetta epäillä sen ylittäneen harkintavaltaansa tai käyttäneen sitä muutoinkaan väärin.

#### *Eläkkeensaajien asumistukiasia*

Sen sijaan Kouvolan toimisto on käsitykseni mukaan laiminlyönyt riittävän huolellisuuden käsitellessään kantelijan toimistoon 12.8.2002 jättämää

eläkkeensaajien asumistukihakemusta. Toimiston olisi tuossa yhteydessä nähdäkseni tullut havaita kantelijalle maksetun yleisen asumistuen vaikutus eläkkeensaajien asumistukeen.

Virhe tuli kuitenkin ilmi vasta kahden vuoden kuluttua syksyllä 2004. Virheen seurauksena kantelijalle maksettiin vuosina 2001–2002 vajaan vuoden ajan yhtäaikaisesti sekä yleistä että eläkkeensaajien asumistukea.

Kansaneläkelaitos ei ole vielä antanut kantelijalle päätöstä mahdollisesta eläkkeensaajien asumistuen liikamaksun takaisinperinnästä, joten virheen vaikutusten arvioiminen tältä osin on ennen aikaista.

Kouvolan toimiston mukaan yleistä ja eläkkeensaajien asumistukea koskevat asiat on ratkaistu omissa atk-järjestelmissä, jotka eivät ole yhteydessä toisiinsa. Tämä seikka on tullut ilmi myös eräässä toisessa vastikään käsittelemässäni kanteluasiassa. Käsittelemässäni mukaan tämä atk-järjestelmien erillisyys ei oikeuta toimiston menettelyä. Päinvastoin, se edellyttää mielestäni asumistukiasioiden käsittelijältä erityistä huolellisuutta ja valppautta, mitä tulee sanottuja etuusasioita käsittelevien virkailijoiden koulutuksessa jatkuvasti korostaa. Kantelijan tapauksen perusteella myös Kouvolan toimistossa on syytä asumistukiasioiden koulutuksen yhteydessä tähdentää asumistukiasioissa tehtävien etuusvertailujen merkitystä asumistuen päällekkäismaksujen estämiseksi.

### *Kirjeiden sävy*

Kansaneläkelaitoksen on luonnollisesti pyrittävä asiakkailleen lähettämissään kirjeissä asianmukaiseen, selkeään ja ymmärrettävään ilmaisuun. Laitoksessa onkin käsitykseni mukaan panostettu kirjeisiin tässä suhteessa. Etuuksia säätelevien lakien ja niiden säännösten monimutkaisuus vaikeuttaa usein kirjeiden ymmärrettävyyttä. Niissä tapauksissa, joissa Kansaneläkelaitos pyytää etuuden saajan suostumusta päätöksen oikaisuun, on yleensä kyse etuuden saajalle kielteisen asian ilmoittamisesta. Tilanteisiin liittyy usein vielä mahdollinen liikaa tai aiheettomasti maksetun etuuden takaisinperintä. Tällöin kirjeiden sävy saattaa, ainakin etuuden saajan näkökulmasta katsoen, tuntua kielteiseltä.

Käytettävissäni olevan selvityksen perusteella en katso asiassa ilmenneen aihetta epäillä Kouvolan toimiston laiminlyöneen tältä osin velvollisuuksiaan ilmoittaessaan kantelijalle hänen asumistukiasioidensa käsittelyvaiheista. Korostan kuitenkin, että kirjeiden sisällön kehittäminen on jatkuvaa kehitystyötä, jossa Kansaneläkelaitoksen tulee erityisesti ottaa huomioon asiakkailtaan saama palaute.

### 3.3

#### Toimenpiteet

Saatan jaksossa 3.2 lausumani käsitykset Kansaneläkelaitoksen Kouvolan toimiston virheellisestä menettelystä asumistukiasioita käsiteltäessä Kouvolan toimiston ja Pohjois-Kymin vakuutuspiirin tietoon. Tässä tarkoituksessa

lähetän niille jäljennöksen päätöksestäni. Lähetän päätöksen tiedoksi myös Kansaneläkelaitokselle.

- - -