

15.5.2015

Dnro 2139/4/14

**Ratkaisija: Oikeusasiamies Petri Jääskeläinen**

**Esittelijä: Oikeusasiamiehensihteeri Terhi Arjola-Sarja**

## **KOPIOMAKSUSTA TEHDYN REKLAMAATION JÄTTÄMINEN KÄSITTELEMÄTTÄ KÄRÄJÄOIKEUDESSA**

1

### **KANTELU**

A arvosteli 9.5.2014 oikeusasiamiehelle osoittamassaan kirjeessä - - - kärjäoikeuden menettelyä kopiomaksun määräämisessä. Kantelun mukaan A ei ollut tilannut kärjäoikeudelta mitään vaan vain ilmoittanut, ettei ollut saanut alkuperäistä kärjäoikeuden päätöstä. Kuitenkin hänelle oli toimitettu päätöksen kopio ja kahdeksan euron suuruinen lasku. Lisäksi A kertoi, ettei ollut saanut vastausta asiassa kärjäoikeuteen lähettämiinsä sähköpostiviesteihin.

2

### **SELVITYS**

Kantelun johdosta hankittiin - - - kärjäoikeuden kärjätuomarin selvitys ja ma. laamannin lausunto.

Selvitys- ja lausuntopyynnössä pyydettiin kiinnittämään huomiota erityisesti muun muassa siihen, olisiko A:n viestit tai jokin niistä tullut katsoa maksua koskeväksi muutoksenhauksi tai ainakin viestien perusteella neuvoa A:ta, miten hänen tulisi menetellä, mikäli hän katsoo, että maksun määräämisessä on tapahtunut virhe.

3

### **RATKAISU**

3.1

#### **Oikeusohjeita**

Perustuslain 21 §:n 1 momentin mukaan jokaisella on oikeus saada asiansa käsitellyksi asianmukaisesti ja ilman aiheetonta viivytystä lain mukaan toimivaltaisessa tuomioistuimessa tai muussa viranomaisessa sekä oikeus saada oikeuksiaan ja velvollisuuksiaan koskeva päätös tuomioistuimen tai muun riippumattoman lainkäyttöelimen käsiteltäväksi. Säännöksen 2 momentin mukaan käsittelyn julkisuus sekä oikeus tulla kuulluksi, saada perusteltu päätös ja hakea muutosta samoin kuin muut oikeudenmukaisen oikeudenkäynnin ja hyvän hallinnon takeet turvataan lailla.

Hyvän hallinnon perusteista säädetään hallintolain 2 luvussa. Lakia koskevan hallituksen esityksen mukaan (HE 72/2002 vp.) esityksen tarkoituksena on säätää sellaisista hyvää hallintoa ilmentävistä laadullisista vaatimuksista, joiden on katsottu kuuluvan perustuslain 21 §:n 2 momentin lainsäädännöllisen toimeksiannon alaan.

Hallintolain 8 §:n 1 momentin mukaan viranomaisen on toimivaltansa rajoissa annettava asiakkailleen tarpeen mukaan hallintoasian hoitamiseen liittyvää neuvontaa sekä vastattava asiointia koskeviin kysymyksiin ja tiedusteluihin. Säännöstä koskevissa hallituksen esityksen yksityiskohtaisissa perusteluissa on todettu, että säännös hallintoasian hoitamiseen liittyvästä neuvonnasta ilmentäisi lähinnä vaatimusta menettelyllisestä neuvontavelvollisuudesta. Tämä edellyttäisi, että viranomaisen antaa asiakkailleen neuvoja esimerkiksi siitä, miten asia pannaan vireille ja mitä asiakirjoja tulee esittää asian vireillepanemiseksi. Perustelujen mukaan menettelyneuvontaan kuuluisi myös tietojen antaminen viraston käytännöstä, kuten käsittelytavasta ja -vaiheista. Esityksen mukaan viranomaisen on huolehdittava siitä, että asiakkaalla on selkeä käsitys menettelyllisten oikeuksiensa käyttämisestä. Edelleen perusteluissa esitetään, että asiakkaan mahdolliset väärinkäsitykset menettelyllisistä kysymyksistä olisi pyrittävä oikaisemaan. Esityksen mukaan neuvonnan tarve ja laajuus on ratkaistava kussakin tapauksessa erikseen asian laadun ja siihen liittyvien erityisten olosuhteiden perusteella. (HE 72/2002 vp.)

Tuomioistuinten ja eräiden oikeushallintoviranomaisten suoritteista perittävistä maksuista annetun lain 10 §:n 1 momentin mukaan maksuvelvollinen, joka katsoo, että maksun määräämisessä on tapahtunut virhe, voi vaatia siihen oikaisua maksun määränneeltä virkamieheltä tai viranomaiselta kuuden kuukauden kuluessa maksun määräämisestä. Oikaisuvaatimuksesta annettuun päätökseen saadaan hakea valittamalla muutosta siltä hallinto-oikeudelta, jonka tuomiopiirissä kysymyksessä olevan viranomaisen toimipaikka sijaitsee.

## 3.2

### Tapahtumat

Kopio, jonka maksun perimisestä asiassa on kysymys, on toimitettu A:lle A:n kärjäoikeuteen 13.2.2014 lähettämän sähköpostiviestin perusteella. Tuossa viestissä A on ilmoittanut seuraavan: ”jostakin syystä en ole saanut vielä kärjäoikeuden päätöstä asiassa”. Sähköpostiviestin aihe-kentän perusteella viesti on koskenut asiaa [asian numero poistettu]. Tuossa riita-asiassa A on ollut vastaajan asemassa.

Kopiota koskevan 6.3.2014 päivätyn laskun saatuaan A on 11.3.2014 lähettänyt kärjäoikeuteen kaksi sähköpostiviestiä. Sähköpostiviesteissä A on muun muassa ilmoittanut, että hän on pyytänyt päätöstä, koska ei ollut sitä ennen saanut. Lisäksi A on ilmoittanut, että lasku on hänen mielestään aiheeton, koska vastaajan kuuluu saada päätös kerran ilmaiseksi. A on myös ilmoittanut, ettei hän ole tilannut erikseen mitään kopiota. Toimistosihiteeri on vastannut A:lle ilmoittaen muun muassa, että A on pyytänyt jäljennöstä, jotta voi periä saatavaa ja että maksu on peritty hinnaston mukaisesti. Edelleen toimistosihiteeri on 18.3.2014 ilmoittanut A:lle, että vastuutuomari on tutustunut asiaan ja ilmoittanut, että perintä on suoritettu oikein ja asia loppuu käsitelty. Tämä jälkeen A on vielä 24.3.2014 lähettänyt toimistosihiteerille sähköpostiviestin, jonka aihe-kenttään hän on merkinnyt: ”[Asian numero poistettu] Reklamaatio laskuunne [laskun numero poistettu]”. Viestissä A on ilmoittanut kärjäoikeudelle käsityksensä laskun aiheettomuudesta ja perustellut käsitystään. Tämän lisäksi hän on pyytänyt vastausta siihen, mihin oikeuteen hän voi viedä asian, ”jotta voin hakea kärjäoikeudelta ulosottomiehen väärin perustein tulevaisuudessa ulosottamat maksut takaisin” sekä vielä pyytänyt perusteluja hänelle kärjäoikeudesta 18.3. lähetettyyn ”päätökseen”. Sähköpostiviestiin 24.3.2014 ei ole kärjäoikeudesta vastattu. Asiassa ei myöskään ole tehty päätöstä maksun oikaisusta.

### 3.3

#### Arviointi

Sähköpostiviestin 13.2.2014 osalta summaaristen asioiden vastuutuomari toteaa selvityksessään riita-asiassa A:n vastapuolena olleen tahon tekemän maksusuorituksen A:lle ja kysyy, miksi A on kaksi kuukautta saamansa suorituksen jälkeen kirjoittanut sähköpostiviestistä ilmenevästi, ellei hän ole tarkoittanut tilata jäljennöstä tuomiosta.

Totean, että A:n sähköpostiviestin koko sisältö on ollut seuraava: ”jostakin syystä en ole saanut vielä kärjäoikeuden päätöstä asiassa”. Viestin perusteella A oli olettanut saavansa kärjäoikeuden päätöksen automaattisesti. Vaikka viestiä ei nimenomaisesti ole muotoiltu asiakirjatilaukseksi, viestin perusteella A:n on voitu tulkita haluavan kärjäoikeuden päätöksen. Sen sijaan viestin perusteella ei ole pääteltävissä, onko A halunnut päätöksen myös siinä tapauksessa, että siitä peritään maksu. Käsitykseni mukaan hyvän hallinnon periaatteiden mukaista olisi ollut vastata viestiin ja varmistaa sen tarkoitus ennen maksullisen asiakirjan toimittamista A:lle. Mikäli näin olisi menetelty, asiassa olisi ymmärtääkseni voitu välttää siinä nyt syntynyt epäselvyys maksullisen asiakirjan tilaamisesta ja siitä määrätystä maksusta. Se, että asia olisi varmistettu heti aluksi, olisi käsitykseni mukaan ollut myös selvityksessä esiin tuotujen resurssien kannalta arvioiden edullisin toimintatapa.

A:lle määrätty maksu on perustunut tuomioistuinten ja eräiden oikeushallintoviranomaisten suoritteista perittävistä maksuista annettuun lakiin ja asetukseen. Näin ollen maksuun on ollut mahdollista hakea muutosta lain 10 §:n mukaisesti vaatimalla siihen oikaisua maksun määränneeltä virkamieheltä tai viranomaiselta. Tästä muutoksenhakuoikeudesta on kerrottu kysymyksessä olevassa laskussa.

Kärjäjätuomari toteaa selvityksessään, että kysymyksessä on ollut summaarinen asia, joita kärjäoikeuden kärjäsihteerit käsittelevät tuhansittain vuodessa. Kärjäjätuomarin mukaan kysymys siitä, olisiko A:n viestejä tullut pitää jonkinlaisina muutoksenhakuna, on tätä taustaa vasten lähinnä akateeminen. Hänen mukaansa kärjäsihteeereillä ei ole mahdollisuutta ajallisesti tai muutoinkaan arvioida, mitä kukin yksittäinen asiakas vaikeasti tulkittavilla kirjoituksillaan tarkoittaa. Kärjäjätuomarin mukaan sama koskee kysymystä siitä, pitäisikö yksittäistä asiakasta neuvota jollakin tavalla tämän tyyppisissä asioissa. Kärjäjätuomarin käsityksen mukaan kärjäoikeudessa neuvotaan asiakkaita.

Ma. laamannin mukaan kärjäjätuomarin lausumasta selviää, että laskutuksessa ja myös sen jälkiselvittelyssä on toimittu asian laatu huomioon ottaen niin, että A:n on täytynyt ymmärtää, kuinka laskutus on edennyt ja millaiset ovat hänen muutoksenhakuineensa asiaan. Saamansa selvityksen perusteella ma. laamanni katsoo, että kärjäoikeuden neuvontavelvollisuus on tässä asiassa täytetty.

Totean, että A on laskuun sisältyvän ohjeen perusteella ollut tietoinen mahdollisuudesta vaatia maksuun oikaisua. Ohjeen mukaan: ”Maksuvelvollinen, joka katsoo, että maksun määräämisessä on tapahtunut virhe, voi vaatia siihen oikaisua maksun määränneeltä virkamieheltä tai viranomaiselta 6 kk:n kuluessa maksun määräämisestä.” Ohjeessa ei ole annettu tarkempia menettelyohjeita oikaisun hakemiseksi. A on kärjäoikeuteen toimittamissaan sähköpostiviesteissä esittänyt perustellun käsityksensä laskun aiheettomuudesta ja lisäksi merkinnyt sähköpostiviestin 24.3.2014 asiaksi ”[Asian numero poistettu] Reklamaatio laskuunne [laskun numero poistettu]”. Vielä hän on tuossa viestissään pyytänyt neuvota koskien asian viemistä oikeuteen perittävien maksujen saamiseksi takaisin. Vaikka viestistä ei nimenomaisesti ilmene, onko se tarkoitettu maksua koskevaksi oikaisuksi vai tiedusteluksi vaiko mahdollisesti kummaksikin, siitä ilmenee yksiselitteisesti A:n tyytymättömyys maksun määräämiseen. Viestiä ei mielestäni voi pitää ”vaikeasti tulkittavana

kirjoituksena”. Kysymys ei tämän viestin kohdalla mielestäni ole myöskään sellaisesta ”loputtomasta kirjeenvaihdosta jonkin yksittäisen asiakkaan kanssa”, johon käräjätuomari selvityksessään viittaa.

Mielestäni asiassa olisi ollut perusteltua katsoa sähköpostiviesti 24.3.2014 maksua koskeväksi oikaisuksi ja antaa siihen edellä selostetun 10 §:n mukaisesti päätös. Se, miksi ”reklamaatiossa” ei ole katsottu olevan kysymys säännöksen tarkoittamasta oikaisusta, jää saamani selvityksen perusteella tarkemmin selvittämättä.

Joka tapauksessa viestiin 24.3.2014 olisi mielestäni tullut hyvän hallinnon periaatteiden mukaisesti meneteltäessä ainakin vastata ja neuvoa A:ta, miten hänen tulee vielä tekemänsä ”reklamaation” lisäksi menetellä saadakseen sen käsitellyksi oikaisuna. Näin A:lla olisi ollut tarvittavat tiedot ja asianmukainen mahdollisuus käyttää laissa säädettyä muutoksenhakuoikeutta ja saada asiansa päätöksellä ratkaistuksi.

4

TOIMENPITEET

Saatan edellä esittämäni käsitykset vastaisen varalle - - - käräjäoikeuden tietoon lähettämällä jäljennöksen tästä päätöksestäni käräjäoikeuden laamannille.