

5.3.2008

Dnro 2404/4/06

**Ratkaisija: Apulaisoikeusasiamies Jukka Lindstedt**

**Esittelijä: Oikeusasiamiehensihteeri Mikko Sarja**

## **AJONEUVOHALLINTOKESKUKSEN HYVÄKSYMÄT MAKSUVÄLINEET**

### 1 KANTELU

Kantelija arvosteli 21.7.2006 oikeusasiamiehelle osoittamassaan kirjeessä Ajoneuvohallintokeskuksen menettelyä erityiskilpien lunastamista koskevassa asiassa. Kantelijan tyytymättömyys kohdistui erityisesti siihen, että päätöksen ja kilpien lunastaminen ei ollut onnistunut, koska Visa Electron -kortilla ei ollut voinut maksaa Ajoneuvohallintokeskuksen asiakaspalvelussa. Lisäksi kantelija katsoi menettelyn olleen epäasianmukaista siksi, että kilvet oli häneltä kysymättä lähetetty Vantaan katsastusasemalle, vaikka auto haltijoineen oli Joensuussa.

- - -

### 3 RATKAISU

#### 3.1 Maksutavat kilpien ja päätösten lunastamisessa

##### 3.1.1 Ajoneuvohallintokeskuksen selvitys

Eryityiskilpipäätöksen ja kilpien lunastaminen ei ollut kantelijan kohdalla onnistunut, koska Visa Electron -kortilla ei ollut voinut maksaa Ajoneuvohallintokeskuksen asiakaspalvelussa. Ajoneuvohallintokeskuksen selvityksen mukaan lainsäädännössä ei ole otettu kantaa siihen, mitä maksuvälineitä viraston pitää hyväksyä suoritemaksuja vastaanottaessa. Valtiokonttorin taloussääntömääräyksen mukaan tiliviraston pitää ottaa taloussäännössään kantaa siihen, mitä maksuvälineitä virasto hyväksyy maksuja vastaanottaessaan. Maksuvälineiden hyväksyminen on siten viraston harkinnassa.

Ajoneuvohallintokeskuksen taloussäännössä on kassatoiminnassa rahan lisäksi hyväksytty maksuvälineeksi ainoastaan pankkikortti. Visa Electron sen sijaan on pankin myöntämä kansainvälinen maksu- ja automaattikortti, jolle varataan kate asiakkaan pankkitililtä. Sitä ei Ajoneuvohallintokeskuksen mukaan kuitenkaan voida nimittää pankkikortiksi, jolla puolestaan tarkoitetaan pankkien asiakkailleen myöntämää korttia, jota voidaan käyttää maksuvälineenä Suomessa. Suomen Pankkiyhdistyksen mukaan Visa Electron on niin sanottu käteismaksukortti. Nordea Pankin mukaan Visa Electronia käsitellään siellä luottokorttina muun muassa siksi, että Luottokunta hyvittää kauppaa Visa Electron-ostoista samoin periaattein kuin luottokorttiostoista.

Suurin osa Ajoneuvohallintokeskuksen maksuista peritään muualla kuin sen omassa palvelupistees-

sä, esimerkiksi sopimusrekisteröintipaikoissa. Suoritteiden maksaminen ja asiointi Ajoneuvohallintokeskuksen omassa palvelupisteessä on sangen vähäistä, minkä vuoksi maksuvälinevalikoiman laajentamista ei ole pidetty aiheellisena.

### 3.1.2

#### Lisäselvityspyyntö

Ajoneuvohallintokeskuksen selvityksestä ei ilmennyt, mitkä Visa Electron -kortin ominaisuuksiin mahdollisesti liittyneet syyt olivat sellaisia, että maksujen maksaminen mainittua korttia käyttäen ei olisi sen palvelupisteessä mahdollista. Selvityksestä ei myöskään ilmennyt, millaisia toimenpiteitä – niin teknisesti kuin kustannusvaikutuksiltaan – mainitun tai vastaavankaltaisen muun kuin pankkikortin hyväksyminen maksuvälineeksi edellyttäisi Ajoneuvohallintokeskukselta. Myöskään selvityksestä ei ilmennyt yksilöidysti, missä määrin suoritteita maksetaan Ajoneuvohallintokeskuksen omassa palvelupisteessä.

Edellä todetun johdosta pyysin liikenne- ja viestintäministeriötä hankkimaan Ajoneuvohallintokeskukselta lisäselvitystä ja antamaan asiassa lausuntonsa. Huomiota tuli kiinnittää edellä e siin nostamieni seikkojen lisäksi Ajoneuvohallintokeskuksen taloussäännön asianmukaisuuteen siltä osin kuin kyse on siinä mainituista hyväksytyistä maksuvälineistä ottaen huomioon erilaisten maksuvälineiden kentässä yleisesti tapahtunut kehitys.

### 3.1.3

#### Ajoneuvohallintokeskuksen lisäselvitys

Ajoneuvohallintokeskuksen mukaan Visa Electron -kortti on kansainvälinen maksukortti sirukorttiominaisuuksilla. Ajoneuvohallintokeskuksen kassajärjestelmä ei kuitenkaan kykene käsittelemään sirukortteja, minkä vuoksi mainitulla kortilla ei voi maksaa Ajoneuvohallintokeskuksen asiakaspalvelupisteessä. Ajoneuvohallintokeskus on edelleen korostanut Valtiokonttorin taloussääntömääräyksen kohtaa siitä, että tilivirasto itse määrää maksuvälineistä. Lisäksi Ajoneuvohallintokeskus totesi, että sen tilintarkastaja saa aina taloussäännön tutustuttavakseen, kun siihen tehdään muutoksia. Valtiontalouden tarkastusvirasto kyseisenä tilintarkastajana ei ollut nähnyt mitään huomautettavaa Ajoneuvohallintokeskuksen taloussäännöstä, kassatoiminnoista eikä maksuvälinekäytännöistä.

Asiakaspalvelun kassapäätteet ovat sinänsä päivitettävissä siten, että myös Visa Electron -maksukortti olisi teknisesti käypä maksuvälineenä. Asiaa oli käsitelty viimeksi Ajoneuvohallintokeskuksen johtotiimissä 17.8.2007. Tuolloin oli käsitelty muun muassa Ajoneuvohallintokeskuksen saama tarjous sirukortinlukijoista, niihin liittyvistä palveluista ja järjestelmän päivityksestä. Tarjouksen loppusumma oli ollut 4 806 euroa, joten kyse ei Ajoneuvohallintokeskuksen mukaan ollut merkittävää kustannuskysymyksestä.

Tuolloin oli kuitenkin toisaalta katsottu, että koska itse kassajärjestelmä ei edellyttänyt päivitystä, järjestelmää ei ollut tarpeen päivittää sirukorttivalmiuteen. Tämä puolestaan oli johtunut ensinnäkin Ajoneuvohallintokeskuksen tulevasta muutosta uusiin toimitiloihin vuoden 2009 alusta, jolloin asiakaspalvelukonsepti mietitään kokonaan uudelleen. Toiseksi Ajoneuvohallintokeskuksen toimintatapana on ollut pyrkiä entistä laajamuotoisemmin toimimaan sopimuskumppaneiden kautta, jolloin oman asiakaspalvelupisteen tarve on koko ajan vähentynyt ja mahdollisesti lopetetaan kokonaan. Tähän pyrkimykseen vaikuttaa myös se, että Ajoneuvohallintokeskuksella on vain yksi toimipiste, joten asiakaspalvelu voi palvella vain suppeaa asiakaskuntaa pääkaupunkiseudulla. Muualla maassa ei voida hyödyntää Helsingissä sijaitsevaa palvelupistettä.

Ajoneuvohallintokeskuksen asiakaspalvelupisteessä asiointi on vähentynyt vuosittain selvästi. Tähän on vaikuttanut se, että 2000-luvulla ajoneuvoveroa ei ole enää voinut maksaa siellä. Itäliikenteen poikkeuslupien maksumahdollisuuskin on poistunut. Suorista asiakaspalveluista ovat jäljellä pääsääntöisesti enää osa erityisrekisteröinneistä (vientirekisteröinti, diplomaattirekisteröinti, koenumerokilvet) ja ajokorttirekisteriotteista, joskin näistäkin pääosa tapahtuu laskutuksella ja postiennakolla.

Ajoneuvohallintokeskus korosti vielä sitä, että sen oman asiakaspalvelupisteen ylläpitämiseen ei ylipäätään ole olemassa minkäänlaista veloitetta. Palvelujen tulee olla asianmukaisesti ja tasapuolisesti saatavilla, mutta ei välttämättä omassa palvelupisteessä. Vielä Ajoneuvohallintokeskus viittasi yhteiskunnassa yleisesti vallitsevaan kehitykseen, jossa henkilökohtainen asiointi vähenee itsepalvelun ja muun sähköisen asioinnin lisääntyessä.

#### 3.1.4

##### Liikenne- ja viestintäministeriön lausunto

Liikenne- ja viestintäministeriön mukaan Ajoneuvohallintokeskus päättää asiaa koskevan sääntelyn perusteella itse taloussäännössään siitä, mitä maksuvälineitä se hyväksyy. Vaikka Ajoneuvohallintokeskus ei ollut rikkonut säännöksiä maksuvälineiden hyväksyttävyyden osalta, viraston oli ministeriön mukaan kuitenkin syytä arvioida maksukorttien ja muiden maksuvälineiden hyväksyttävyyden uudestaan viimeistään vuoden 2009 alusta toteutettavan muuton yhteydessä.

#### 3.1.5

##### Oikeudellisen arvioinnin lähtökohdat

Perustuslain 21 §:n 1 momentin mukaan jokaisella on oikeus saada asiansa viranomaisessa asianmukaisesti käsitellyksi. Saman pykälän 2 momentin mukaan hyvän hallinnon takeet turvataan lailla. Hallintolain 7 §:ään sisältyvän hallintolain palveluperiaatteen mukaan asiointi ja asian käsittely viranomaisessa on pyrittävä järjestämään siten, että hallinnossa asioiva saa asianmukaisesti hallinnon palveluita ja viranomainen voi suorittaa tehtävänsä tuloksellisesti.

Hallintolakia koskevan hallituksen esityksen yksityiskohtaisten perustelujen (HE 72/2002 vp, s. 56–57) mukaan asiointilla tarkoitetaan kaikkea julkisen tehtävän hoitamiseen liittyvien palvelujen käyttöä. Palveluperiaate ja viranomaisen tehtävien tuloksellinen hoitaminen merkitsevät puolestaan sitä, että asiointiin tulisi voida tapahtua sekä hallinnossa asioivan että viranomaisen kannalta mahdollisimman nopeasti, joustavasti, yksinkertaisesti sekä kustannuksia säästäen.

Edelleen hallituksen esityksessä on todettu, että julkisia palveluja järjestettäessä tulisi erityisesti kiinnittää huomiota palvelujen riittävyteen ja saatavuuteen. Asiointin järjestämisen keinoja ja laajuutta tulisi pyrkiä arvioimaan erityisesti palvelujen käyttäjinä olevien henkilöiden ja yhteisöjen tarpeiden kannalta. Kaikille palveluja tarvitseville olisi turvattava yhtäläinen mahdollisuus asiansa hoitamiseen palvelun laadusta riippumatta.

Valtion talousarviosta annetun asetuksen 40 §:n 1 momentin mukaan valtiokonttori antaa tarkempia määräyksiä tilivirastojen maksuliikkeen hoitamisesta. Saman asetuksen 69 b §:n 1 momentin mukaan tilivirastolla on oltava taloussääntö. Mainitun pykälän 5 momentin mukaan valtiokonttori voi antaa määräyksiä tiliviraston taloussäännön sisällöstä ja laadimisesta. Saman säännöksen mukaan taloussääntö ja siihen tehdyt muutokset on toimitettava tiedoksi muun muassa valtiokonttorille ja valtion talouden tarkastusvirastolle.

Valtiokonttori on tiliviraston taloussäännön sisältöä ja laatimista koskevassa määräyksessään dnro

313/03/2004 määrännyt, että tiliviraston on taloussäännössään määrättävä maksukorttien ja muiden maksuvälineiden hyväksymisestä perittäessä maksuja tilivirastolle. Sen sijaan Valtiokonttori ei ole määräyksessään ottanut kantaa siihen, mitä maksuvälineitä tiliviraston tulee hyväksyä.

### 3.1.6

#### Kannanotto

Erilaisten maksuvälineiden kenttä on vuosien mittaan muuttunut voimakkaasti. Liikeryitykset ja palvelujen tuottajat ovat yhdessä rahalaitosten kanssa kehittäneet erilaisia tapoja maksaa laskut. Laskujen maksaminen pankin konttorissa on harvinaista. Käteismaksun sijasta laskujen maksaminen on pitkälti ohjattu tapahtumaan maksuautomaateilla tai Internetissä. Lisäksi suoraveloituksena tapahtuva laskutus on yleistynyt. Sähköisten palvelujen kehittymisen myötä laskutus on muuttumassa paperittomaksi, pelkästään sähköisesti tapahtuvaksi toiminnoksi.

Asiaa koskevan sääntelyn perusteella Ajoneuvohallintokeskus voi itse taloussäännössään määrittää hyväksymänsä maksuvälineet. Ajoneuvohallintokeskuksen asiakaspalvelupisteessä maksaminen on nykyisellään mahdollista vain käteisellä tai pankkikortilla. Pankkikorteista Visa Electron ja muut vastaavat niin sanotut sirukortit poikkeavat siinä, että niiden käyttö edellyttää online-yhteyttä. Ajoneuvohallintokeskus on arvioinut maksuvälinevalikoimansa uudistamista mutta kuitenkin päätyneet toistaiseksi pitäytymään voimassa olevissa järjestelyissä, vaikka kassapäätteet olisi sinänsä mahdollista verraten vähin kustannuksin päivittää siten, että myös sirukortit voitaisiin hyväksyä maksuvälineinä.

Erilaisia palveluvaihtoehtoja punnitessaan viranomaisen tulee ottaa huomioon se, että asiain tulisi voida tapahtua sekä hallinnossa asioivan mutta myös viranomaisen kannalta mahdollisimman nopeasti, joustavasti, yksinkertaisesti sekä kustannuksia säästäen. Tästä seuraa käsitykseni mukaan, että Ajoneuvohallintokeskuksen tulee maksuvälineiden hyväksymisestä päättäessään ottaa huomioon, mitkä ovat yleisimmät asiakkaiden käytössä olevat maksuvälineet ja mitä kustannuksia eri maksuvälineiden hyväksymisestä virastolle aiheutuu. Myös uusien maksuvälineiden yleistymisen on pyrittävä arvioimaan mahdollisimman luotettavasti maksuvälineistä päätettäessä.

Esimerkiksi palvelun tosiasiallisen kysynnän laajuus tai suppeus voi olla sellainen syy, joka voidaan ottaa huomioon maksuvälinevalikoimasta taloussäännössä päätettäessä etenkin, jos laajan palveluvalikoiman käyttöön otosta tai ylläpidosta aiheutuvia kustannuksia voitaisiin pitää palvelujen tosiasiallinen käyttöaste huomioon ottaen viranomaisen näkökulmasta kohtuuttomina. Tosin nyt puheena olevassa tapauksessa kassajärjestelmän uudistamisen kustannusvaikutukset eivät sinänsä olisi olleet kovinkaan merkittävät Ajoneuvohallintokeskuksen omankaan näkemysten mukaan.

Kyse on viime kädessä kuitenkin viranomaiselle kuuluvasta tarkoituksenmukaisuusharkinnasta, johon oikeusasiamies ei voi puuttua, ellei harkintavaltaa ole ylitetty tai muutoin käytetty väärin. Nyt on kyse sen arvioimisesta, miten Ajoneuvohallintokeskus oli päätenyt nykyiseen maksuvälinevalikoimaansa ja sen ylläpitämiseen. Siihen, että kyseisen valikoiman laajentamiseen ei ollut ainakaan toistaiseksi vielä ryhdytty, on vaikuttanut viraston vuonna 2009 toteutuva muutto uusiin toimitiloihin ja koko asiakaspalvelun uudelleen arvioiminen tässä yhteydessä sen johdosta, että Ajoneuvohallintokeskuksen rekisteröintitoimintaa koskeva asiakaspalvelu on jo vanhastaan suurimmaksi osaksi hoidettu sopimusrekisteröijien toimesta. Käsitykseni mukaan näitä perusteita voidaan pitää asian arvioinnin kannalta sinänsä olennaisina ja hyväksyttävänä.

Edellä todetun perusteella ja kun Valtiontalouden tarkastusvirasto ei Ajoneuvohallintokeskuksen tilintarkastajan ominaisuudessa ole saadun selvityksen mukaan nähnyt huomautettavaa Ajoneuvohallintokeskuksen taloussäännöstä, kassatoiminnoista eikä maksuvälinekäytännöistä, johtopäätökseni on,

että asiassa ei ole ilmennyt oikeudellisia perusteita katsoa Ajoneuvohallintokeskuksen ylittäneen asiassa harkintavaltaansa.

Korostan kuitenkin sitä, että palveluvalikoiman laajuutta arvioitaessa tulee kiinnittää huomiota yhteiskunnassa tapahtuviin muutoksiin ja reagoida niihin tarvittaessa palveluprosesseja uudelleen arviomalla. Liikenne- ja viestintäministeriö onkin katsonut, että maksuvälineitä koskeva uudelleenarviointi olisi syytä tehdä viimeistään uusiin toimitiloihin muuton yhteydessä.

Kirjoitus ei tältä osin anna aihetta muihin toimenpiteisiin kuin että saatan edellä esittämäni näkökohdat Ajoneuvohallintokeskuksen tietoon.

## 3.2

### Ajoneuvon rekisteröinnin viivästyminen

#### 3.2.1

##### Oikeusohjeet

Perustuslain 21 §:n 1 momentista ja hallintolain 23 §:n 1 momentista seuraa, että jokaisella on oikeus saada asiansa viranomaisessa käsitellyksi ilman aiheetonta viivytystä.

Ajoneuvojen rekisteröintitoiminnasta annetun lain 3 §:n 1 momentin mukaan Ajoneuvohallintokeskus järjestää ajoneuvojen rekisteröintitoiminnan hankkimalla toimintaan tarvittavia palveluja niiden tuottajilta (sopimusrekisteröijä) ja hoitamalla tehtäviä tarvittaessa itse. Muiden viranomaisten rekisteröintitoiminnasta voidaan säätää erikseen. Saman pykälän 2 momentin mukaan rekisteröintitoiminta on järjestettävä siten, että ajoneuvo on ilman kohtuutonta vaivaa mahdollista ilmoittaa rekisteriin säädettyssä ajassa koko maassa.

Lain 4 §:ssä säädetään sopimusrekisteröijän yleisistä edellytyksistä, joita 1 momentin mukaan ovat luotettavuus, asiantuntevuus ja vakavaraisuus. Saman lainkohdan mukaan sopimusrekisteröijän on kyettävä myös varmistamaan toiminnan riittävän korkea laatu ja asiakkaiden yhdenvertainen kohtelu sekä huolehtimaan asianmukaisesta tietosuojasta. Saman pykälän 2 momentin mukaan sopimusrekisteröijällä tulee olla rekisteröintitehtävien hoitamisen kannalta riittävät tietoliikenneyhteydet ja muutoinkin riittävän korkea tietojärjestelmän taso.

Lain 6 §:ssä puolestaan säädetään rekisteröintitoimintaa koskevasta sopimuksesta, jossa on sovittava muun muassa rekisteröintitehtäviä suorittavien henkilöiden riittävän ammattitaidon turvaavista menettelyistä, rekisteröintitehtävien valvonnasta ja muista keinoista, joilla Ajoneuvohallintokeskus voi varmistua tehtävien asianmukaisesta hoitamisesta.

Lain 8 §:n 1 momentin mukaan sopimusrekisteröijän on tässä laissa tarkoitettuja julkisia hallintotehtäviä hoitaessaan noudatettava hallintolakia, ja lain 10 §:n mukaan Ajoneuvohallintokeskus valvoo sopimusrekisteröijän rekisteröintitoimintaa. Valvontaa varten Ajoneuvohallintokeskuksella on oikeus tehdä tarkastuksia sopimusrekisteröijän toimitiloissa ja saada tietoja rekisteröintitoimintaan liittyvistä asiakirjoista.

#### 3.2.2

##### Kannanotto

Kyse on nyt ennen muuta ajoneuvon rekisteröinnistä sekä sen viivästyisestä ja viivästymisen syistä. Käytettävissäni olleen aineiston mukaan kantelija oli 4.4.2006 asioinut Ajoneuvohallintokeskuksen

Fabianinkadun toimipisteessä ja tehnyt erityiskilpiahakemuksen. Pohjolan Eteläesplanadin toimipisteessä oli samana päivänä vastaanotettu rekisteri-ilmoitus omistajan vaihdoksesta ja haltijan lisäyksestä. Itse rekisteröinti oli tehty kuitenkin vasta 24.4.2006, vaikka se Ajoneuvohallintokeskuksen selvityksen mukaan olisi tullut tehdä ilmoituspäivänä ja tiedot kirjata suoraan ajoneuvoliikennerekisteriin; rekisteröintejä ei sen sijaan olisi tullut lähettää Ajoneuvohallintokeskuksen tehtäväksi.

Totean ensinnäkin, että Ajoneuvohallintokeskus on järjestänyt rekisteröintitoiminnan hankkimalla toimintaan tarvittavia palveluja niiden tuottajilta. Ajoneuvohallintokeskus on tehnyt sopimuksen rekisteröintitoiminnasta myös Pohjolan kanssa. Tästä huolimatta se kuitenkin virastona vastaa rekisteröintitoiminnasta. Sopimusrekisteröijät hoitavat tässä ominaisuudessa julkista hallintotehtävää, vaikkane ovatkin esimerkiksi vakuutusyhtiöiden kaltaisia yksityisoikeudellisia oikeushenkilöitä.

Ajoneuvohallintokeskus on selvittänyt puheena olevaa rekisteröintiin liittyntä ongelmaavakuutusyhtiöstä, mutta sen virkailija ei ollut enää muistanut tapausta. Ajoneuvohallintokeskuksen arvion mukaan ongelma oli voinut johtua yhtäältä siitä, että rekisteröintiä ei ollut suoritettu ajallaan tai toisaalta siitä, että rekisteröintivaiheessa rekisteröinti oli jäänyt vahvistamatta järjestelmään. Koska asiaan ei näkemykseni mukaan ole enää saatavissa enemmälti selvitystä, en ole katsonut perustelluksi toimittaa Pohjolalle erikseen selvityspyyntöä asian johdosta, joskin julkista hallintotehtävää hoitaessaan sesinänsä kuuluukin oikeusasiamiehen välittömän laillisuusvalvonnan alaisuuteen tältä osin.

Puheena olevassa tapauksessa olennaista on mielestäni se, että Ajoneuvohallintokeskuksen tehtävä on valvoa sopimusrekisteröijiensä toimintaa ja huolehtia siitä, että hyvän hallinnon vaatimuksia noudatetaan, vaikka julkinen hallintotehtävä onkin sopimuksen nojalla siirretty yksityisen tahon hoidettavaksi. Julkisten hallintotehtävien uskominen viranomaisorganisaation ulkopuolelle edellyttää riittävästä oikeusturvajärjestelyistä huolehtimista. Asiakkaan oikeuksien toteutumisen näkökulmasta merkitystä ei saa olla sillä, missä muodossa palvelu on tuotettu.

Ajoneuvohallintokeskuksen selvityksen mukaan rekisteröinnissä oli Pohjolassa tapahtunut inhimillinen erehdys. Toisaalta Ajoneuvohallintokeskus on korostanut sitä, että vastaavankaltaisia virheitä esiintyy niin harvoin, että niistä ei ole mahdollista tehdä asiakaspalvelun laatua koskevia yleisiä johtopäätöksiä. Totean, että Pohjolan kaltaisten sopimusrekisteröijien menettelystä ei havaintojeni mukaan myöskään ole olemassa sellaista aiempaa oikeusasiamiehen laillisuusvalvontakäytäntöä, jonka perusteella voisin kyseenalaistaa Ajoneuvohallintokeskuksen arvion paikkansapitävyyden.

Vaikka rekisteröimisen viivästyminen ei nyt ollutkaan johtunut suoranaisesti Ajoneuvohallintokeskuksen omasta menettelystä ja vaikka kyse oli vakuutusyhtiö Pohjolankin osalta nähdäkseni ollut pikemminkin valitettavasta yksittäistapauksesta, korostan kuitenkin Ajoneuvohallintokeskuksen velvollisuutta huolehtia siitä, että sopimusrekisteröijien toiminta täyttää julkisen hallintotehtävän hoitamiseksi laissa asetetut vaatimukset. Asian kokonaisarviossa olen päätenyt siihen, että kantelu ei tältä osin anna aiheutta enempiin toimenpiteisiin kuin että saatan edellä esittämäni käsityksen Ajoneuvohallintokeskuksen tietoon.

### 3.3

#### Kilpien lähettäminen

Mitä tulee kilpien lähettämiseen Vantaalle Joensuun sijaan, saadusta selvityksestä ilmenee, että kantelijalta ei ollut epähuomiossa havaittu kysyä, mihin hän olisi halunnut kilvet toimitettavan. Asian arvioinnissa olen ottanut huomioon sen, että kantelijaa oli jälkeinpäin yritetty tavoittaa puhelimitse asian selvittämiseksi siinä kuitenkaan onnistumatta. Kantelija itse kertoi olleensa ulkomailta hakemusprosessin kuluessa, joten nähdäkseni se, että häntä ei ollut onnistuttu tavoittamaan, oli voinut johtua juuri

tuosta syystä. Edelleen olen ottanut huomioon sen, että Ajoneuvohallintokeskus oli pyrkinyt hyvän hallinnon mukaiseen joustavaan palveluun lähettämällä kilvet kantelijan kotiosoitetta lähellä sijainneelle katsastusasemalle, joskaan tälläkään menettelyllä ei kuitenkaan lopulta ollut saavutettu täysin tyydyttävää lopputulosta.

Tältä osin johtopäätökseni on, että kyse on nyt ollut ennen muuta pikemminkin valitettavien yhteensattumien summasta kuin siitä, että asiassa olisi menetelty toimenpiteitani edellyttävällä tavalla lainvastaisesti tai velvollisuuksia laiminlyöden. Tämän vuoksi katson, että minulla ei tässä suhteessa ole oikeudellisia perusteita ryhtyä enempiin toimenpiteisiin.

4

#### TOIMENPITEET

Saatan edellä kohdassa 3.1.6 ja 3.2.2 Ajoneuvohallintokeskuksen menettelystä esittämäni näkökohdat Ajoneuvohallintokeskuksen tietoon lähettämällä sille jäljennöksen tästä päätöksestäni. Samalla lähetän päätöksen tiedoksi liikenne- ja viestintäministeriölle.