

10.8.2004

2807/4/02

**Ratkaisija: Oikeusasiamies Riitta-Leena Paunio**

**Esittelijä: Oikeusasiamiehensihteeri Minna Verronen**

## **ASIAKIRJOJEN KATOAMINEN KANSANELÄKELAITOKSESSA**

1

### **KANTELU**

Kantelija arvosteli 18.11.2002 päivätyssä kirjeessään Kansaneläkelaitoksen (jäljempänä Kela) Vuosaaren toimiston 16.3.2002 tekemää päätöstä asumistukensa takaisinperinnästä sekä asiakirjojensa katoamista K elassa syksyllä 2001.

Kantelija kertoi asumistukeensa liittyvien asiakirjojen kadonneen Kelan Itäkeskuksen toimistossa, jonne hän kertoi jättäneensä henkilökohtaisesti kaikki asumistuen tarkistusta varten tarvittavat asiapaperit syksyllä 2001. Kela ei ole hänen mielestään selvittänyt papereitten katoamista eikä ottanut vastuuta tapahtuneesta. Kela on lisäksi laskenut hänen tulonsa lyhytaikaisista keikkatoista saadun palkan perusteella. Vastuu väärin maksetuista asumistuista on kantelijan mielestä Kelan. Hän pyysi, että oikeusasiamies määräisi asumistuen takaisinperinnän keskeytettäväksi ja asumistukensa maksettavaksi täysimääräisenä takaisin. Hän arvosteli myös asumistukensa määrää tammi- ja kesäkuun välisenä aikana vuonna 2002.

---

3

### **RATKAISU**

3.1

#### **Asiakirjojen katoaminen**

Kelan Vuosaaren toimiston antaman selvityksen mukaan kantelija toimitti 28.8.2001 toimistoon asumistuen vuositarkistushakemuksen, jossa hän haki asumistukensa tarkistamista 1.10.2001 alkaen. Hänelle lähetettiin Vuosaaren toimistosta lisäselvityspyyntö 19.9.2001, jossa pyydettiin selvitystä mm. palkkatuloista. Hän toimitti kertomansa mukaan pyydetyt lisäselvitykset Kelan Itäkeskuksen toimistoon. Vuosaaren toimiston ilmoituksen mukaan lisäselvitykset eivät kuitenkaan tulleet Vuosaaren toimistoon.

Itäkeskuksen toimiston selvityksen mukaan käytettävissä olevilla tiedoilla ei ole ollut jälkikäteen mahdollista selvittää, mitä kantelijan syksyllä 2001 toimittamille asiakirjoille tapahtui. Käytäntö oli toimiston mukaan ennen sähköisen

asiakirjahallinnan käyttöönottoa se, että asiakaspalvelussa ollut henkilö lähetti asiapaperit heti sisäisessä postissa asiakkaan kotitoimistoon. Mikäli asiakaspalvelussa ei huomattu, että asiakas kuului toisen toimiston vastuulle, etuuden valmistelija huolehti asiakirjojen postittamisesta. Kummassakaan tapauksessa toimistoon tai koneelle ei jäänyt merkintää siitä, että asiakirjat olivat jo tulleet Kelaan. Toimistossa pyrittiin siirtämään asiakirjat mahdollisimman nopeasti oikeaan käsittelypaikkaan, jotta käsittely ei tarpeettomasti viivästyisi.

Kelan Helsingin vakuutuspiirin selvityksen mukaan nyt käytössä olevilla ti edoilla ei ole jälkikäteen mahdollista selvittää, mihin kantelijan toimittamat lisäselvitykset olivat ensimmäisellä kerralla jo utuneet. Vakuutuspiiri pahoitteli kantelijalle asiasta aiheutunutta lisätyötä.

Vakuutuspiirin selvityksen mukaan nykyisen järjestelmän aikana tällaiset asiakirjojen katoamista koskevat ongelmat ovat poistuneet. Vakuutuspiiri on siirtynyt vuoden 2002 lokakuussa sähköiseen asiakirjahallintajärjestelmään, jossa kaikki tuleva posti kuvataan sähköiseen muotoon. Posti liikkuu sähköisesti, joten se ei voi enää hävitä postin kuljetuksen aikana.

Selvityksen perusteella on siis käynyt ilmi, että kantelijan syksyllä 2001 toimittamat asiakirjat ovat kadonneet Kelassa. Epäselväksi on kuitenkin jäänyt, katosivatko asiakirjat Itäkeskuksen toimistossa vai sisäisessä postissa matkalla Vuosaareen. Asiakirjojen katoamista ei voida kuitenkaan enää jälkikäteen selvittää eikä myöskään saada siitä lisäselvitystä. Tapahtuneen johdosta katsotaan Kelan laiminlyöneen asiakirjojen käsittelyssä viranomaiselta vaadittavan huolellisuuden.

### 3.2

#### Asumistuen takaisinperintä

Vuosaaren toimisto sai kantelijalta 28.12.2001 uuden selvityksen asumiskustannuksista. Hän ilmoitti tuolloin selvityksessään, että hänellä ei ollut jäljennöstä työsopimuksesta, koska se oli töissä ja hän oli sairaslomalla. Ennen asumistukiratkaisun tekemistä häneltä pyydettiin vielä 4.1.2002 uutta selvitystä vuoden 2001 palkkatuloista. Kelan Vuosaaren toimisto sai 7.1.2002 Itäkeskuksen toimistosta kantelijan toimittamat palkkatodistukset, joista ilmeni, että hänen työsuhteensa oli alkanut jo 19.3.2001. Tästä hän ei ollut ilmoittanut aikaisemmin toimistoon, vaikka asumistukilain 23 §:n mukaan tuensaaja on velvollinen viivytyksettä ilmoittamaan, jos ruokakunnan pysyvät kuukausitulot ovat nousseet tai alentuneet vähintään 160 euroa asumistukipäätöksessä vahvistettuihin tuloihin verrattuna.

Kantelijan saamista palkkatuloista johtuen hänelle oli maksettu liikaa asumistukea, koska hän oli aloittanut työt 19.3.2001. Tarkistuksen ajankohdaksi tuli tämän johdosta 1.4.2001.

Kelan eläke- ja toimeentuloturvaosaston lausunnon mukaan asumistuen liikkamaksu johtui suurelta osin siitä, että kantelija ei ollut ilmoittanut Kelalle

aikaisemmin 19.3.2001 alkaneesta työsuhteestaan. Osin liikamaksu johtui 28.8.2001 saapuneen asumistukihakemuksen pitkästä käsittelyajasta.

Totean, että liikamaksu olisi voinut jäädä pienemmäksi, mikäli kantelijan palkkatiedot olisivat olleet Kelan käytössä jo syksyllä 2001 kantelijan toimitettua ne Itäkeskuksen toimistoon. Tätä asiakirjojen katoamista olen arvioinut edellä.

Kelan Vuosaaren toimisto päätti 16.3.2002 tekemässään asumistuen takaisinperintäpäätöksestä periä kaiken kantelijalle liikaa maksetun asumistuen takaisin. Kantelija valitti asiasta tarkastuslautakuntaan, joka jätti valituksen myöhään tehtynä tutkimatta. Vuosaaren toimiston päätös takaisinperinnästä jäi tämän johdosta lainvoimaiseksi.

Asumistukilain 19 §:n mukaan liikaa maksettu asumistuki on perittävä takaisin. Takaisinperinnästä voidaan luopua joko kokonaan tai osittain, jos tämä katsotaan kohtuulliseksi.

Katson, että Vuosaaren toimisto päättäessään asumistuen takaisinperinnästä ja tarkastuslautakunta jättäessään valituksen myöhään tehtynä tutkimatta, ovat ratkaisseet asiat harkintavaltansa rajoissa lainmukaisesti.

Oikeusasiamiehen tehtävänä on valvoa, että viranomaiset ja virkamiehet tehtävissään noudattavat lakia ja täyttävät velvollisuutensa. Oikeusasiamies ei voi muuttaa tai kumota viranomaisten tai tuomioistuinten ratkaisuja. Oikeusasiamiehellä ei ole laillisuusvalvojana myöskään toimivaltaa määrätä Kelaa keskeyttämään kantelijan pyytämällä tavalla asumistuen takaisinperintää tai määrätä hänen asumistukeaan maksettavaksi täysimääräisenä takaisin.

Edellä kerrotuilla perusteilla kantelijan kirjoitus ei tältä osin anna minulle aihetta toimenpiteisiin.

### 3.3

Asumistuki ajalta 1.1.-30.6.2002

Vuosaaren toimisto päätti kantelijan asumistuesta 1.1.2002 alkaen 13.8.2002 antamallaan päätöksellä. Hän valitti kyseisestä päätöksestä tarkastuslautakuntaan. Tarkastuslautakunta hylkäsi valituksen 5.8.2003 antamallaan päätöksellä. Tarkastuslautakunnan päätöksen perustelujen mukaan kantelijan asumistukeen vaikuttavat tulot ja muut asumistuen määräytymisperusteet oli 13.8.2002 annetussa Kelan päätöksessä oikein arvioitu eikä päätöstä täten ollut syytä muuttaa. Kantelija ei valittanut tarkastuslautakunnan päätöksestä vakuutus oikeuteen, joten se jäi lainvoimaiseksi.

Helsingin vakuutuspiirin johtaja totesi minulle 11.6.2003 antamassaan selvityksessä, siis ennen kuin tarkastuslautakunta oli tehnyt asiasta päätöksen, että kyseessä oleva asumistukipäätös oli virheellinen, mutta tästä huolimatta kantelijalle oli maksettu vähintään se asumistuen määrä, joka hänen olisi kuulunut

saada. Tarkastuslautakunnan mukaan asumistuki oli kuitenkin oikein arvioitu. Tarkastuslautakunnan päätöksen perusteluista kävi väli kantelijan asumistukeen vaikuttavat tulot, enimmäisasumismenot ja perusomavastuu.

Katson, että tarkastuslautakunta on ratkaissut tämän kantelijan asumistukea koskevan päätöksen harkintavaltansa rajoissa lainmukaisesti. Myöskään tältä osin kantelu ei anna minulle aihetta enempisiin toimenpiteisiin.

4

#### TOIMENPITEET

Saatan edellä kohdassa 3.1 esittämäni käsityksen Kelan tietoon. Tässä tarkoituksessa lähetän Kelalle jäljennöksen tästä päätöksestäni.