

5.2.2016

Dnro 3181/4/15

Ratkaisija: Oikeusasiamies Petri Jääskeläinen

Esittelijä: Vanhempi oikeusasiamiehensihteeri Mikko Sarja

LASKUTUSLISÄN VELOITTAMINEN EDUNVALVONNASSA OLEVALTA HENKILÖLTÄ

1 KANTELU

Kantelija pyysi eduskunnan oikeusasiamiehelle 7.7.2015 osoittamassaan kirjeessä oikeusasiamiestä tutkimaan oikeusaputoimiston yleisen edunvalvonnan menettelyä päämiesten taksikyytien laskutuslisää koskevassa asiassa.

Taksiautoilijana toimivan kantelijan mukaan edunvalvonta oli kieltäytynyt maksamasta laskutuslisiä kesäkuun 2015 taksikyytilaskuista, vaikka aiemmin lisät oli maksettu. Tästä muutoksesta ei ollut ilmoitettu kantelijalle mitään. Kantelijan otettua edunvalvontaan yhteyttä hänelle oli vastattu markkinaoikeuden päätökseen viitaten, ettei lisiä tarvinnut maksaa. Kuluttajaneuvoja puolestaan oli kantelijan tiedusteluun ilmoittanut, ettei markkinaoikeuden päätös ollut lainvoimainen, ja lisäksi se koski eri asiaa kuin kantelijan laskutukset. Kuluttajaneuvoja oli myös todennut, että jos asiakkaalle annetaan mahdollisuus maksaa palvelu tai muu tuote muuten kuin laskulla, laskutuslisän voi periä perustuen kustannuksiin, jotka laskutuksesta aiheutuvat.

- - -

3 RATKAISU

3.1 Oikeusohjeet

Holhoustoimilain 29 §:n 1 momentin mukaan edunvalvojalla on kelpoisuus edustaa päämiestään tämän omaisuutta ja taloudellisia asioista koskevissa oikeustoimissa. Saman lain 37 §:n 1 momentin mukaan edunvalvojan tulee tehtävässään tunnollisesti pitää huolta päämiehen oikeuksista ja edistää hänen parastaan.

Kuluttajansuojalain 3 luvun 1 §:n 1 momentin mukaan elinkeinonharjoittaja ei saa käyttää kulutushyödykkeitä tarjotessaan sopimusehtoa, jota kulutushyödykkeen hinta ja muut asiaan vaikuttavat seikat huomioon ottaen on pidettävä kuluttajien kannalta kohtuuttomana.

Kilpailu- ja kuluttajaviraston linjauksessa "Maksaminen ja laskutus" käsitellään yleisiä pelisääntöjä, jotka koskevat lähtökohtaisesti kaikkea maksamista, jossa kuluttaja maksaa yritykselle tai yritys laskuttaa kuluttajaa. Linjaus pohjautuu lainsäädäntöön, kuluttaja-asiamiehen kannanottoihin ja kuluttajariitalautakunnan ratkaisuihin.

Linjauksen kohdassa 5.1 käsitellään laskutuslisää. Laskutuslisä voidaan periä vain silloin, kun kuluttaja valitsee pääsäännöstä poikkeavan maksutavan; esimerkiksi silloin kun kuluttaja toivoo käteismaksamisen sijasta, että lasku lähetetään hänelle kotiin. Lisän periminen edellyttää, että kuluttajalle on ollut tarjolla ainakin yksi lisämaksuton, tavanomainen maksutapa. Lisäksi laskutuslisästä on pitänyt sopia kuluttajan kanssa jo kaupanteko- tai

tilausvaiheessa. Jos maksun saaja ei tarjoa todellista lisämaksutonta maksamismahdollisuutta, laskutuslisääkään ei voi periä. Edelleen linjauksessa todetaan, että laskutuslisän on perustuttava todellisiin kuluihin eikä se saa muodostua kohtuuttoman suureksi. Lisän kohtuullisuutta arvioidaan euromääräisesti, koska laskun laatimisesta aiheutuvat kulut eivät useinkaan ole riippuvaisia laskutettavasta määrästä.

3.2

Asiakirjoista ilmeneviä tietoja

Johtava yleinen edunvalvoja on selvityksessään todennut muun muassa, että kantelija on kyydinnyt taksissaan asiakkaita, jotka ovat olleet joko Kelan korvauksen piirissä tai saaneet kuntayhtymältä luvan käyttää vammaispalvelulain mukaista kuljetuspalvelua. Asiakkaan omavastuu taksissa on vammaispalveluissa linja-autotaksa 3,30 euroa, ja taksiautoilija saa kuntayhtymältä sopimuksen mukaisen korvauksen kyydityksestä. Suurin osa vammaispalvelun asiakkaista kykenee hoitamaan omavastuuosuudet käteisellä. Laskutusta on käytetty tilanteissa, joissa käteisen tai pankkikortin käyttäminen ei ole ollut päämiehen tilanteesta johtuen mahdollista.

Johtava yleinen edunvalvoja on viitannut edunvalvojan velvollisuuteen huolehtia päämiehen edusta. Edunvalvonnassa olivat herättäneet ihmetystä eräiltä taksiautoilijoilta tulleet laskut, joissa päämiehiltä oli laskutettu omavastuu 3,83 euroa ja laskutuslisä 5,00 euroa. Laskutuslisä oli siten ollut lähes kaksi kertaa suurempi kuin varsinainen laskun aihe. Pienituloiselle ja/tai ennestään velkaantuneelle edunvalvonnan asiakkaalle tällainen laskutuslisä on merkityksellinen. Menettely oli pienituloisen edunvalvonnan asiakkaan kannalta kohtuuton.

Laskutuslisän käyttämistä oli selvitetty lokakuussa 2014 kuntayhtymän kuljetuspäällikön kanssa. Tämä oli kertonut, että sote-kuntayhtymä ei ollut tehnyt erillistä sopimusta laskutuslisästä matkojen yhdistelyssä olevien taksiautoilijoiden kanssa. Lisäksi hän oli markkinaoikeuden päätökseen 193/2014 vedoten todennut, että taksien ei tulisi käyttää laskutuslisää edunvalvonnan asiakkaiden kanssa, koska siitä ei ole sovittu mitään. Asiasta oli keskusteltu marraskuussa 2014 myös Taksiliiton lakimiehen kanssa. Myös hän oli todennut, että laskutuslisä on kohtuuton tilanteissa, joissa varsinainen laskun aihe on selvästi pienempi kuin laskutuslisä. Johtavan yleisen edunvalvojan mukaan erittäin harva taksiautoilija käyttää laskutuslisää lähettäessään edunvalvontaan laskun kuljetuksesta.

Johtava yleinen edunvalvoja on selvityksessään referoinut edellä mainittua markkinaoikeuden päätöstä, joka koski maksua, jonka teyryitys oli velottanut paperilaskun lähettämisestä. Johtopäätöksensä markkinaoikeus on todennut, että sopimusehto, jonka mukaan teyryityksellä oli oikeus velottaa matkapuhelinliittymän paperilaskun toimittamisesta 1,90 euron maksu laskua kohti, oli kuluttajansuojalain 3 luvun 1 §:n 1 momentissa tarkoitetulla tavalla kohtuuton.

Edelleen johtava yleinen edunvalvoja on viitannut Kilpailu- ja kuluttajaviraston tiedotteeseen Maksaminen ja laskutus, jossa todetaan, että laskutuslisä voidaan periä vain silloin, kun laskutuslisästä on sovittu kuluttajan kanssa jo kaupanteko- tai tilausvaiheessa. Taksiautoilijoiden kanssa siitä ei ole sovittu, ja erityisesti tilanteissa, joissa laskutuslisät ovat olleet kohtuuttoman suuria, ei laskuihin liitettyjä laskutuslisä ole maksettu. Johtavan yleisen edunvalvojan mukaan laskun postittaminen maksaa enintään 1,10 euroa.

Vielä johtava yleinen edunvalvoja on tuonut esiin, että liikennöitsijöiden on mahdollista olla yhteistoiminnassa matkojen yhdistelykeskusten kanssa, jolloin heidän on mahdollista saada joko Kelan tai kuntien vammaispalveluyksiköiltä asiakkaiden omavastuuosuuden ylittävät kustannukset. Kelan, vammaispalvelun tai edunvalvonnan asiakkaana voi olla henkilöitä, joilla ei ole pankkikorttia tai käteistä käytettävään, ja myös heitä on palveltava asianmukaisesti ja asettamatta heille palvelun käytöstä kohtuutonta taloudellista raskautta. Jokainen yksittäinen taksiautoilija voi ratkaista, haluaako hän olla mukana Kelan tai kuntien matkojenyhdistämissopimuksissa.

Lopuksi johtava yleinen edunvalvoja on kertonut kantelijan soittaneen hänelle kesällä 2015, jolloin perusteet omaksutulle menettelylle oli selostettu kantelijalle.

Maistraatti ei ole lausunnossaan ottanut kantaa kysymykseen kantelijan oikeudesta laskutuslisään. Sen sijaan maistraatti on katsonut, että menettelyä, jossa yleinen edunvalvoja ei oma-aloitteisesti ollut esittänyt huomautuksia taksikyytien laskujen laskutuslisistä kantelijalle jo laskut saatuaan, voidaan pitää arvostelulle alltiina varsinkin, kun maksamatta jättäminen merkitsi muutosta aiempaan käytäntöön.

Kantelija on vastineessaan todennut muun muassa, että taksiautoilija ei voi yhdistellä esimerkiksi viiden eri asiakkaan laskuja samalle laskulle, vaan hänen on laskutettava jokainen asiakas erikseen omalla laskulla edunvalvonnasta. Kantelijan mukaan hänellä on oikeus laskuttaa laskutuslisä riippumatta laskutettavan summan suuruudesta. Selvityksessä viitattu markkinaoikeuden päätös ei ole lainvoimainen eikä se koske nyt esillä olevaa asiaa. Johtavan yleisen edunvalvojan mainitsema 1,10 euron kulu laskun postittamisesta ei ole ainoa menoerä, joka laskuttamisesta aiheutuu, vaan siihen liittyy muutakin työtä. Vielä kantelija on tuonut esiin, että osa edunvalvojista maksaa laskutuslisän. Osa autoilijoista taas ei uskalla periä laskutuslisää, koska he pelkäävät, että he eivät muutoin saisi lainkaan ajettavakseen yhteiskunnan tukemia kyytejä.

3.3

Kannanotto

Totean ensinnäkin, että kyse on nyt lähtökohtaisesti taksiryttäjän ja edunvalvonnassa olevan päämiehen välisestä yksityisoikeudellisesta riita-asiasta, vaikka yleinen edunvalvonta on liittynyt asiaan laskutuslisän aiemman maksamisen ja sittemmin maksamatta jättämisen muodossa. Oikeusasiamiehen tehtävä ei ole ratkaista tämänkaltaisia erimielisyyksiä. Voin kuitenkin arvioida asiaa siitä näkökulmasta, onko yleinen edunvalvonta menetellyt asiassa laillisesti ja täyttänyt velvollisuutensa.

Lähtökohtaisesti edunvalvojan tulee holhoustoimilain mukaan ottaa kaikissa toimissaan huomioon päämiehensä etu. Tähän kuuluu yhtäältä se, että päämiehen velvoitteista eli esimerkiksi laskuista huolehditaan asianmukaisesti. Toisaalta siihen kuuluu siitä huolen pitäminen, että päämieheltä ei veloteta hänelle kuulumattomia tai muuten aiheuttomia kuluja. Yleinen edunvalvoja ei nyt ollut maksanut päämiestensä varoista sellaisia kuluja, joita hän ei ollut pitänyt aiheellisina tai päämiestensä näkökulmasta kohtuullisina.

Laskutuslisäkysymystä oli pyritty edunvalvonnassa selvittämään siten kuin johtavan yleisen edunvalvojan selvityksessä on kerrottu. Sikäli kuin asiassa on viitattu markkinaoikeuden päätökseen teleyrityksen käyttämää laskutuslisää koskevassa kysymyksenasettelultaan esillä olevaa tapausta muistuttavassa asiassa (MAO:193/14), totean tuon asian olevan tällä hetkellä vireillä korkeimman oikeuden myönnettyä asiassa valitusluvan (VL:2014–99). Yleisellä tasolla totean, että jonkin menettelyn perustaminen toisenlaisessa asiayhteydessä annettuun

lainvoimaa vailla olevaan tuomioistuinratkaisuun edellyttää huolellista harkintaa. Toisaalta menettelyä ei laillisuusvalvonnan näkökulmasta asiaa jälkikäteen tarkastellen voida automaattisesti pitää virheellisenä pelkästään sen johdosta, että omaksutun menettelyn perusteena oleva ratkaisu mahdollisesti muuttuu muutoksenhaun myötä toisenlaiseksi.

Katson, että asiassa ei ole ilmennyt aihetta epäillä sellaista lainvastaista menettelyä eikä harkintavallan väärinkäyttöä, joka antaisi aihetta toimenpiteisiini. Korostan tässä kuitenkin sitä, etten nyt ole ottanut kantaa siihen, onko laskutuslisän periminen esillä olevassa tai vastaavissa tapauksessa ylipäättään oikeutettua vai ei, enkä siihen, minkä suuruinen laskutuslisä mahdollisesti voisi tässä tapauksessa olla kohtuullinen. Tämäntyyppiset kysymykset kuuluvat kuluttajaviranomaisten ja viime kädessä tuomioistuinten arvioitaviksi.

Laissa sinänsä sääntelemättömän hyvän edunvalvontatavan näkökulmasta yleisen edunvalvonnan olisi kuitenkin mielestäni ollut aiheellista reklamoida laskuista ja ilmoittaa kantelijalle nimenomaisesti, että aiempaan maksatuskäytäntöön oli tullut muutos sen sijaan, että aiheettomana pidetty laskutuslisä oli vain jätetty maksamatta. Minulla ei toisaalta kuitenkaan ole oikeudellisia perusteita katsoa asiassa tältäkin osin menetellyn lainvastaisesti. Saatan kuitenkin käsitykseni hyvästä edunvalvontatavasta johtavan yleisen edunvalvojan tietoon.

4

TOIMENPITEET

Saatan edellä kohdassa 3.3 esittämäni käsityksen oikeusaputoimiston johtavan yleisen edunvalvojan tietoon lähettämällä hänelle jäljennöksen päätöksestäni. Samalla lähetän päätökseni tiedoksi maistraatille.

Koska asiassa on tuotu esiin, että käytännöt laskutuslisien maksamisessa päämiesten varoista vaihtelevat, katson asian mahdollisen yleisemmän merkityksen vuoksi aiheelliseksi lähettää päätökseni tiedoksi myös yleisen edunvalvonnan kehittämisestä vastaavalle oikeusministeriölle.