

2.5.2018

EOAK/3370/2017

**Ratkaisija: Apulaisoikeusasiamies Maija Sakslin**

**Esittelijä: Esittelijäneuvos Riitta Länsisyrjä**

## **TIEDOKSIANTOJEN LÄHETTÄMINEN KANSALAISEN ASIOINTITILILLE**

### **1 KANTELU**

Kantelija arvosteli sitä, että kaikki ulosoton kirjeet oli toimitettu tuolloin käytössä olleelle Valtion tieto- ja viestintätekniikkakeskuksen (Valtori) Kansalaisen asiointitili -palveluun. Seurauksena tästä oli, että hän ei ollut tietoinen ulosottooperinnasta ja varattomuudesta maksamattomista laskuista ilmoitettiin luottotietoyhtiöille maksuhäiriömerkinnän tekemistä varten. Kantelija ei ollut ymmärtänyt, että pari vuotta aikaisemmin passin hankintaa varten käyttöön otettu asiointitili johtaa myöhemmin myös ulosoton kirjeiden ohjautumiseen tilille. Kantelijan sähköpostitili oli hänen mukaansa suodattanut viestin roskapostiksi, jolloin hän ei ollut saanut asiointitilin käyttöön liittyvää heräteviestiä.

### **2 SELVITYS**

Käytettävissäni on ollut Valtakunnanvoudinviraston erään toisen kantelun johdosta antama selvitys ulosoton tiedoksiantomenettelystä Kansalaisen asiointitilin käyttöön ottaneiden velallisten osalta.

### **3 VASTAUS**

Asiassa on kysymys Valtorin kehittämästä Kansalaisen asiointitili -nimisestä palvelusta, joka oli kansalaisten ja viranomaisten välistä yhteydenpitoa varten kehitetty sähköisen asioinnin viestintäkanava ja hallinnollisten asiakirjojen keskitetty sähköinen asiointipaikka. Asiointitili poistui käytöstä 14.12.2017. Sen tilalle otettiin käyttöön Suomi.fi-verkkopalvelussa Viestit-palvelu 15.12.2017. Se edellytti palvelun erillistä käyttöönottoa.

Ulosottoakaan 3 luvun 38 §:n 2 momentin mukaan ulosottomies saa postiosoitteen sijasta käyttää tiedoksianto-osoitteena henkilön ja viranomaisen väliseen yhteydenpitoon tarkoitettua valtakunnallisen sähköisen asiointijärjestelmän tiedonsiirron osoitetta, joka edellyttää sähköisen asiointijärjestelmän käyttöönottoa. Velallinen voi 3 momentin mukaan ulosottomiehelle tekemällänsä ilmoituksella kieltää asiakirjojen lähettämisen tällaiseen tiedoksianto-osoitteeseen.

Ulosottoakaan edellä mainittua säännöstä koskevan hallituksen esityksen (HE 137/2015) perustelujen mukaan asiointitilin käyttöehtojen mukaan käyttäjä antaa asiointitilin käyttöehdot hyväksyessään yleisen suostumuksen siihen, että asiointitiliin liitetyt viranomaiset saavat toimittaa hänelle tiedoksiantoja sähköisesti asiointitilille. Käyttäjän on hyväksyttävä asiointitilin käyttöehdot ennen kuin hän voi ottaa asiointitilin käyttöönsä. Asiointitiliä luotaessa on katsottu, että yleinen suostumus asiakirjan sähköiseen toimittamiseen viranomaisilta on riittävä. Suostumus kattaa tiedoksiantojen vastaanottamisen myös viranomaisilta, jotka liittyvät asiointitiliin kansalaisen jo otettua asiointitilin käyttöönsä.

Perustelujen mukaan erillistä suostumusta ulosottoasiaa koskevien asiakirjojen toimittamisen asiointitilille ei tarvittaisi, vaan asiointitilin käyttöönottamisen yhteydessä annettu yleinen suostumus olisi riittävä. Perusteluissa korostetaan, että tiedoksiannon vastaanottajalla olisi aina mahdollisuus ilmoittaa ulosottomiehelle, ettei hän halua vastaanottaa tiedoksiantoja sähköisen asiointijärjestelmän kautta. Käyttäjä voi myös milloin tahansa lopettaa asiointitilin käytön, jolloin hän saa tiedoksiannot postitse.

Hallituksen esityksen perustelujen mukaan ehdotus ei vaarantaisi tiedoksiannon vastaanottajan oikeusturvaa, sillä henkilö voisi aina ilmoittaa ulosottomiehelle haluavansa asiakirjat johonkin muuhun osoitteeseen. Hän voi myös koska tahansa lopettaa asiointitilin käytön, jolloin hän saa tiedoksiannot postitse. Asiointitilille saapuneista viesteistä tulee käyttöönoton edellytyksenä olevan sähköpostiosoitetta ja / tai tekstiviestiä koskevan merkinnän mukaisesti ilmoitus sähköpostitse tai tekstiviestillä.

Näin ollen asiointitilin käyttöönottamista pidettäisiin siten lähtökohtaisesti suostumuksena sille, että ulosottoasiaa koskevat asiakirjat voidaan toimittaa sähköisesti asiointitilille.

Perustuslakivaliokunta antoi lausunnon hallituksen esityksestä lakivaliokunnalle. Perustuslakivaliokunta totesi lausunnossaan (PeVI 5/2016 vp), että esitys tiedoksiannosta kansalaisen asiointitilille oli merkityksellinen oikeusturvaa koskevan perustuslain 21 §:n kannalta. Valiokunta totesi: ”Oikeusturvanäkökohdat edellyttävät, että tiedoksianto toteutetaan siten, että vastaanottaja saa oikeuksiensa käyttämiseksi tarvitsemansa tiedot selkeästi, hänelle ymmärrettävinä ja riittävän ajoissa. Ehdotuksen valtiosääntöoikeudellisessa arvioinnissa on kyse yhtäältä siitä, tuleeko sähköisesti tiedoksi annettu asia tehokkaasti henkilön tietoon, ja toisaalta siitä, täyttääkö ehdotettu tiedoksiantomenettelyn asianmukaisuutta koskevan perustuslain 21 §:n 1 momentin mukaisen vaatimuksen.” Perustuslakivaliokunta kiinnittää huomiota siihen, että tiedoksiantojen vastaanottaminen asiointitilille ei ole pakollista. Asiointitilin käytön voi myös kieltää. Lisäksi asiointitilille saapuneista viesteistä lähtee vastaanottajalle ilmoitus sähköpostitse ja tekstiviestillä riippuen siitä, minkälaisen heräteviestin hän on asiointitilille määritellyt. Heräteviestin määrittely asiointitilille on pakollista. Asiointitilille lähetetyn asiakirjan voidaan näin ollen katsoa tulleen henkilön tietoon. Asiointitilin käyttäminen sähköiseen tiedoksiantoon esityksessä ehdotetulla tavalla ei siten perustuslakivaliokunnan käsityksen mukaan lähtökohtaisesti vaarantanut asiakirjan vastaanottajan oikeusturvaa edellyttäen, että asiointitili on teknisesti toimintavarma. Perustuslakivaliokunta kiinnitti kuitenkin huomiota siihen, että ne henkilöt, jotka ovat ottaneet asiointitilin käyttöönsä, eivät ole asiointitiliä käyttöönottaessaan olleet tietoisia siitä, että sitä voidaan käyttää ulosottoon liittyvien asioiden tiedoksiantoon. Ottaen tämän ja ulosottoasioiden erityisluonteen huomioon perustuslakivaliokunta katsoi, että laajennettaessa asiointitilin käyttöä ehdotetulla tavalla asiointitilin käyttäjää tulee nimenomaisesti tiedottaa tilin käyttämisestä myös ulosottoasioissa.

Lakivaliokunta totesi mietinnössään (LaVM 3/2016 vp) perustuslakivaliokunnan lausunnossa esitettyjen näkökohtien lisäksi, että siitä, että ulosotto liittyy sähköiseen asiointijärjestelmään, on välttämätöntä tiedottaa mahdollisimman laaja-alaisesti ja riittävästi hyvissä ajoin ennen uudistuksen voimaantuloa. Samoin tulee tiedottaa siitä, että henkilöllä on mahdollisuus kieltäytyä vastaanottamasta viestejä ulosotosta sähköisen asiointijärjestelmän kautta, vaikka hän olisikin ottanut järjestelmän käyttöönsä. Uudistuksesta on aiheellista tiedottaa paitsi yleisellä tasolla sähköisen asiointijärjestelmän kautta myös ulosotosta velalliselle lähetettävissä erilaisissa ilmoituksissa. Valiokunta piti myös tärkeänä, että sähköisen tiedoksiannon toimivuutta seurataan.

Saadun selvityksen mukaan Valtori olikin lähettänyt vuonna 2016 kaikille kansalaisen asiointitilin käyttäjille tiedotteen siitä, että ulosoton kirjeitä voidaan 1.8.2016 alkaen lähettää asiointitilille.

Näin ollen apulaisoikeusasiamies toteaa, että kansalaisen asiointitilin käyttö perustuu ulosotokaaren säännökseen. Kantelukirjoituksen perusteella on kuitenkin ilmeistä, että on tilanteita, joissa on ollut vaarana, että ulosoton velallinen ei kohtuullista huolellisuuttakaan noudattaen ole saanut tietoa asiansa ulosottoerinnästä. Seurauksena on voinut olla, niin kuin kantelijan tapauksessa, maksukyvyttömyysmerkintä luottotietorekisterissä.

Kanteluasian arvioinnin kannalta on olennaista, että tässä tarkoitettut julkisoikeudelliset saatavat olivat Helsingin ulosottovirastosta saadun tiedon mukaan saapuneet ulosottoerintään vasta tammikuussa 2017, joten kantelijalla ei ole ollut ulosottoerinnässä asioita vuonna 2016, jolloin tieto ulosoton liittymisestä asiointitilin käyttäjäksi oli erillisellä kirjeellä lähetetty kaikille asiointitilin asiakkaille. Tässä tapauksessa on myös ollut kysymys siitä, että tili on otettu vuosia aikaisemmin käyttöön aivan toisenlaista julkista palvelua varten. Tuossa vaiheessa, kun kantelija on ottanut järjestelmän käyttöön, ulosotto ei vielä käyttänyt asiointitilipalvelua tiedoksiannoissa, koska asiaa koskeva sääntely tuli siis ulosotokaaren muutoksella voimaan vasta 1.6.2016.

Näin ollen velallisen oikeusturvan kannalta tiedonsaanti palvelun käyttöönoton oikeusvaikutuksista on ollut keskeisen tärkeää. Totean, ettei enää ole tässä yhteydessä selvitettävissä, minkälaista tietoa kantelija on saanut käyttöönoton oikeusvaikutuksista ottaessaan palvelun käyttöön passin saamista varten.

Kolmas tekijä, jonka perustuslakivaliokuntakin on arvioinut keskeiseksi velallisen oikeusturvan kannalta, on ollut asiakirjan palveluun tallentamista koskevat heräteviestit. Kantelija kertoi, että heräteviesti oli hänen tapauksessaan ohjautunut sähköpostitilin roskapostiin, josta hän ei ollut sitä huomannut. Joka tapauksessa asiassa saadun selvityksen mukaan heräteviesti ei sisällä tietoa siitä, mikä viranomainen on lähettänyt asiakirjan palveluun. Tällöin, vaikka kantelija oli mahdollisesti saanutkin yleisen tiedon ulosoton liittymisestä palveluun, tämän tiedon yhdistäminen pitemmän ajan kuluttua yksilöimättömään heräteviestiin on mielestäni ollut ongelmallista.

Näissä olosuhteissa katson, että kantelijan tapauksessa olisi aiheellista pohtia sitä, onko varattomuusesteen toimittaminen luottotietoyhtiön tietoon ollut perusteltua. Asia on kuitenkin ulosottomiehen harkinnassa.

Saadun selvityksen perusteella katson, että minulla ei ole aihetta epäillä ulosoton viranomaisen menetelleen asiassa lainvastaisesti eikä kantelu Valtorinkaan osalta antanut aihetta epäillä lainvastaista menettelyä tai laiminlyöntiä.

Lähetän tämän päätöksen Helsingin ulosottoviraston tietoon ja jätän ulosottoviraston harkintaan sen, olisiko asiassa perusteita luottotietomerkinän poistamista koskevan ilmoituksen tekemiselle.

Koska Kansalaisen asiointitili -palvelu ei enää ole edellä kerrotulla tavalla käytössä vaan viestipalveluna toimii Suomi.fi-verkkopalvelun viestipalvelu, jota ylläpitää Väestörekisterikeskus, katson aiheelliseksi ottaen huomioon lakivaliokunnan mietintöön sisältyvän vaatimuksen sähköisen tiedoksiannon toimivuuden seurannasta sopivaksi katsomallani tavalla selvittää tämän uuden Viestit-palvelun toimintaa asianosaisten oikeusturvan toteutumisen näkökulmasta.