

18.3.2010

Dnro 3467/4/08

**Ratkaisija: Oikeusasiamies Petri Jääskeläinen**

**Esittelijä: Oikeusasiamiehensihteeri Ulla-Maija Lindström**

## **HUOMAUTUS PUHELINNEUVONNAN MAKSULLISUUDESTA KATSASTUSYHTIÖLLE JA AKELLE**

### **1 KANTELU**

Kantelija pyysi 27.10.2008 lähettämässään sähköpostiviestissä oikeusasiamiestä tutkimaan A-Katsastus Oy:n puhelinpalvelun lainmukaisuuden. Kantelukirjoituksen mukaan yhtiö toimii Lohjalla ja antaa katsastukseen liittyvää neuvontaa. Kantelija tarvitsi tietoa siitä, onko ohjaustehostin pakollinen autossa, johon se oli aikanaan kuulunut ja mitä säädöksiä asiasta on ja miten niitä tulkitaan. Yhtiö ilmoitti ainoaksi tiedonjakokanavakseen maksullisen neuvontanumeron 0600–1–7050, johon soittaminen maksaa 2,50 euroa minuutilta lisättynä matkapuhelinmaksu tai paikalliverkkomaksu. Kantelija piti neuvonnasta perittävää maksua kohtuuttomana. Hän oli yhteydessä Ajoneuvohallintokeskukseen (AKE), josta hänelle oli kerrottu, ettei heillä ole valtuuksia puuttua asiaan.

### **2 SELVITYS**

Kantelun johdosta hankittiin AKE:n lausunnot ja A-Katsastus Oy:n selvitys. Lisäksi pyysin vielä AKE:ltä lisäselvitystä asiaan.

#### *A-Katsastus Oy:n selvitys 16.1.2009*

Kantelukirjoituksessa tarkoitettu yhtiön neuvontapuhelin on maksullinen. Se on keskittynyt vain tekniikan neuvonnan sekä säädösten ja niiden tulkintaa koskevan neuvonnan antamiseen. Tämä ei ole sellaista neuvontaa, jota hallintolain 8 §:ssä tarkoitetaan eikä sen maksuttomaan antamiseen ole velvollisuutta.

Hallintolain 8 § edellyttää, että viranomaisen antaa asiakkaalleen neuvontaa hallintoasian hoitamiseen ja viranomaisessa asiointiin liittyvissä kysymyksissä. Sen sijaan hallintoasian asiasisältöön ei ole velvollisuutta ottaa kantaa tai antaa sitä koskevaa neuvontaa tai tulkintaa. Tiettyyn asiaan liittyvän neuvonnan tai tulkinnan antaminen tarkoittaisi käytännössä sitä, että katsastaja etukäteen ottaisi kantaa siihen, millä perusteella katsastus tulitisiin hyväksymään. Tällainen kannanotto olisi luonteeltaan ennakkopäätös. Katsastuslainsäädäntö ei mahdollista sitä, että katsastaja tekisi ennakkopäätöksiä tai mahdollisesti muita katsastajia sitovia tulkintoja. Jokainen katsastaja tekee katsastuspäätöksen itsenäisesti ja omalla vastuullaan, eikä voi olla sidottu toisen katsastajan antamiin tulkintoihin. Lisäksi tiettyyn asiaan liittyvän neuvonnan antaminen johtaisi joka tapauksessa siihen, että neuvon antanut katsastaja olisi esteellinen tekemään katsastusta.

A-Katsastus konsernin katsastusasemilla annetaan kuitenkin yleistä teknistä neuvontaa samalla tavalla kuin hallintolain tarkoittamaa neuvontaa. Tästä neuvonnasta ei peritä maksua. Asiakkaalle kerrotaan lainsäädännön vaatimuksista, selvitetään niitä koskevia tulkintoja ja sitä, miten lainsäädäntöä yleensä sovelletaan käytäntöön jne. Asiakkaan yksityiskohtaisiin tiettyyn asiaan liittyviin kysymyksiin tai tulkintapyyntöihin ei kuitenkaan pääsääntöisesti vastata, ellei asia ole täysin selkeä. Silloinkin korostetaan sitä, että lopullisen ratkaisun asiassa tekee katsastusta suorittava katsastaja.

Yhtiö katsoi, että se oli toiminut täysin katsastuksen toimilupalain ja hallintolain mukaisesti.

### *AKE:n selvitys 23.1.2009*

#### A-Katsastus Oy julkisen hallintotehtävän hoitajana

Ajoneuvojen katsastusluvista annetun lain (1099/1998) 2 §:n 1 momentin mukaan ajoneuvon katsastuksia saa suorittaa se, jolle on myönnetty laissa tarkoitettu toimilupa. Lain 9 §:n mukaan toimiluvan myöntää AKE ja 20 §:n mukaan AKE myös valvoo katsastustoiminnasta annettujen säännösten noudattamista. Ajoneuvon katsastusluvista annetun lain 14 §:n mukaan katsastusluvan haltijoiden tässä laissa tarkoitettuja julkisia hallintotehtäviä hoitaessaan on noudatettava hallintolakia.

Ajoneuvojen rekisteröintitoiminnasta annetun lain (1100/1998) 3 §:n 1 momentin mukaan AKE järjestää rekisteröintitoiminnan hankkimalla toimintaan tarvittavia palveluja niiden tuottajilta (sopimusrekisteröijä) ja hoitamalla tehtäviä tarvittaessa itse. Lain 8 §:n 1 momentin mukaan sopimusrekisteröijän on tässä laissa tarkoitettuja julkisia tehtäviä hoitaessaan noudatettava hallintolakia.

A-Katsastus Oy:llä on Suomessa noin 180 katsastustoimipaikkaa, joilla on ajoneuvojen katsastusluvista annetussa laissa tarkoitettu toimilupa katsastusten suorittamiseen. AKE:n ja A-Katsastus Oy:n välillä on solmittu sopimus rekisteröintitoiminnasta, jonka perusteella yhtiö toimii AKE:n sopimusrekisteröijänä. Sopimuksen mukaan A-Katsastus Oy:n katsastustoimipaikat ottavat vastaan ajoneuvojen rekisteri-ilmoituksia, merkitsevät rekisteri-ilmoituksissa ilmoitetut tiedot AKE:n ylläpitämään ajoneuvo-liikennerekisteriin sekä ottavat vastaan asiakkaiden maksamat rekisteröintimaksut.

#### A-Katsastus Oy:n selvitys puhelinneuvonnasta

A-Katsastus Oy:n AKElle antaman selvityksen mukaan A-Katsastus -konserni antaa maksutonta, hallintolain mukaista neuvontaa kaikilla katsastusasemilla puhelimitse, sähköisesti ja henkilökohtaisesti. Kantelussa mainittu A-Katsastus Oy:n neuvontapuhelin on maksullinen. Se on keskittynyt vain teknisen neuvonnan sekä säädösten ja niiden tulkintaa koskevan neuvonnan antamiseen.

#### AKE:n lausunto A-Katsastus Oy:n puhelinpalvelun lainmukaisuudesta

A-Katsastus Oy:llä on 180 katsastustoimipaikkaa ympäri Suomea. Yhtiön pääkonttori sijaitsee Vantaalla. Edellä mainittujen ajoneuvojen katsastus- ja rekisteritoimintaa koskevien julkisten hallintotehtävien lisäksi yhtiön palveluvalikoimaan kuuluu muun muassa ajoneuvojen testaus- ja tarkastustoimintaa sekä autoalan laatupalveluja.

A-Katsastus Oy:n internet-sivuilla on kaikkien sen katsastustoimipaikkojen yhteystiedot: osoite, aukioloajat, puhelinnumerot (erikseen vaihe ja ajanvarausnumerot) sekä katsastustoiminnasta vastaavan henkilön nimi. Lisäksi yhtiön internet-sivuilla on erikseen mainittu palvelunumeroina neuvontanumero 0600-1-7070 (2,50 €/min + pvm/mpvm, arkisin klo 8-16) ja matkamittarilukemien tiedustelunumero 0200-2200 (7,55 €/min +pvm/mpvm, arkisin klo 7.30-18.30 ja lauantaisin 8.30-14.00). In-

ternet-sivujen mukaan neuvontanumerossa 0600–1–7500 annetaan neuvontaa muun muassa ajoneuvojen tekniikkaan, muutoksatsastukseen, määräaikaikatsastukseen, ajoneuvojen rekisteröintiin ja ajokortteihin liittyvissä asioissa.

Hallintolain 8 §:n mukaan viranomaisen on toimivaltansa rajoissa annettava hallintoasian hoitamiseen liittyvää neuvontaa. Neuvonta on maksutonta. Säännöstä sovelletaan A-Katsastus Oy:n toimintaan sen antaessa asiakkailleen neuvontaa ajoneuvojen katsastus- ja rekisteröintiasioissa.

AKEn käsityksen mukaan A-Katsastus Oy:n katsastustoimipaikat antavat katsastus- ja rekisteröintiasioissa maksutonta neuvontaa hallintolain 8 §:n mukaisesti. Lisäksi yhtiö antaa maksullista neuvontaa palvelunumerossa 0600–1–7050. Yhtiön internet-sivujen mukaan palvelunumerossa annetaan neuvontaa muun muassa ajoneuvojen tekniikkaan sekä katsastuksiin ja rekisteröintiin liittyvissä asioissa. Ajoneuvojen katsastukset ja rekisteröinnit ovat yhtiön hoitamia julkisia hallintotehtäviä, joihin kuuluvan neuvonnan tulisi olla maksutonta. AKEn käsityksen mukaan ajoneuvojen tekniikkaa koskeva neuvonta liittyy pääosin ajoneuvojen määräystenmukaisuuteen, joka tarkastetaan katsastuksen yhteydessä ja sitä koskevan neuvonnan tulisi siten myös olla maksutonta.

Näin ollen A-Katsastus Oy:n maksullisessa palvelunumerossa annetaan pääasiassa hallintolain soveltamisalaan kuuluvaa neuvontaa, vaikka siitä voi olla saatavissa hallintolain 8 §:n ulkopuolellekin jäävää palvelua. AKE viittasi kannanottooni 28.5.2008 (dnro 1311/2/08), jonka mukaan viranomaisen maksuton neuvontavelvollisuus on kokonaisuus, joka velvoittaa viranomaista antamaan niin menettelyllistä, tosiasiallista ja oikeudellista neuvontaa sekä vastaamaan asiointia koskeviin kysymyksiin.

#### *AKEn lisäselvitys 13.10.2009*

Ajoneuvojen katsastusluvista annetun lain (1099/1998) 20 §:n mukaan AKE valvoo tämän lain ja sen nojalla annettujen säännösten noudattamista. Lain 21 §:ssä säädetään toimenpiteistä katsastustoiminnassa havaittujen puutteiden johdosta. Pykälän 2 momentin mukaan AKE voi havaittujen puutteiden johdosta peruuttaa toimiluvan ja antaa luvanhaltijalle huomautuksen tai kirjallisen varoituksen.

Ajoneuvojen katsastusluvista annetun lain 14 §:n mukaan katsastusluvan haltijoiden on tässä laissa tarkoitettuja julkisia hallintotehtäviä hoitaessaan noudatettava hallintolakia. Hallintolain 8 §:ssä tarkoitettua neuvontavelvollisuuden osalta AKE on edellyttänyt, että jokaisen katsastustoimipaikan on annettava asiakkaalleen maksutonta neuvontaa sellaisissa määräaikaikatsastus-, rekisteröinti-, muutos- ja kytkentäkatsastukseen liittyvissä asioissa, joita toimipaikka on oikeutettu suorittamaan. Asiakasta on neuvottava hallintolaissa säädetyllä tavalla, vaikka asian selvittäminen vaatisi aikaa.

Ajoneuvon katsastusluvista annetussa laissa tarkoitettua toimiluvata katsastusten suorittamiseksi myönnetään toimipaikkakohtaisesti, toisin sanoen jokaisella katsastustoimipaikalla on oma toimilupa. A-Katsastus Oy:llä on noin 180 toimilupaa. AKE on todennut, että A-Katsastus Oy:n katsastustoimipaikat antavat ajoneuvojen katsastusasioissa maksutonta neuvontaa hallintolain 8 §:n mukaisesti.

A-Katsastus Oy:n palvelunumerossa 0600–1–7050 annetun neuvonnan maksullisuuteen AKE ei ole puuttanut ennen kysymyksessä olevaa kantelua. Kantelun johdosta hankitun selvityksen perusteella AKE on eduskunnan apulaisoikeusasiamiehelle antamassaan lausunnossa todennut, että maksullisessa palvelunumerossa annetaan myös pääasiassa hallintolain soveltamisalaan kuuluvaa neuvontaa, vaikka siitä voi olla saatavissa hallintolain 8 §:n ulkopuolellekin jäävää palvelua. Koska A-Katsastus Oy:n kanta asiassa on päinvastainen kuin AKEn, AKE ei ole vielä ryhtynyt toimenpiteisiin A-Katsastus Oy:tä kohtaan, vaan asiassa on jääty odottamaan eduskunnan apulaisoikeusasiamiehen ratkaisua.

## 3.1

*Perustuslaki*

Perustuslain 21 §:ssä säädetään oikeusturvasta. Pykälän 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. Pykälän 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.

Perustuslain 124 §:ssä säädetään hallintotehtävän antamisesta muulle kuin viranomaiselle. Pykälän mukaan julkinen hallintotehtävä voidaan antaa muulle kuin viranomaiselle vain lailla tai lain nojalla, jos se on tarpeen tehtävän tarkoituksenmukaiseksi hoitamiseksi eikä vaaranna perusoikeuksia, oikeusturvaa tai muita hyvän hallinnon vaatimuksia. Merkittävää julkisen vallan käyttöä sisältäviä tehtäviä voidaan kuitenkin antaa vain viranomaiselle.

*Laki ajoneuvojen katsastusluvista (1099/1998)*

Ajoneuvojen katsastusluvista annetun lain 1 §:n 1 momentin mukaan tämän lain tarkoituksena on ajoneuvojen katsastustoiminnan avulla edistää liikenneturvallisuutta ja vähentää ajoneuvojen aiheuttamia ympäristöhaittoja sekä edistää katsastuspalvelujen saatavuutta. Pykälän 2 momentin mukaan tätä lakia sovelletaan niihin, jotka hakevat toimilupaa ja harjoittavat sen nojalla ajoneuvojen katsastusta, sekä niihin, jotka antavat katsastustoiminnassa edellytettävää lisäkoulutusta.

Lain 2 §:n 1 momentin mukaan ajoneuvojen katsastuksia saa suorittaa vain se, jolle on myönnetty tässä laissa tarkoitettu toimilupa.

Lain 9 §:n mukaan Ajoneuvohallintokeskus myöntää toimiluvan enintään viiden vuoden määräajaksi hakijalle, joka täyttää lain 3–6 §:ssä säädetyt edellytykset ja esittää 8 §:ssä mainitut selvitykset. Toimiluvan myöntämistä koskevassa päätöksessä voidaan asettaa ehtoja, joilla toimilupa myönnetään. Toimilupa myönnetään katsastustoimipaikkakohtaisena.

Lain 14 §:n 1 momentin mukaan katsastusluvan ja koulutusoikeuden haltijoiden on tässä laissa tarkoitettuja julkisia hallintotehtäviä hoitaessaan noudatettava hallintolakia (434/2003). Pykälän 2 momentin mukaan katsastusluvan haltijoiden on tässä laissa tarkoitettuja julkisia hallintotehtäviä hoitaessaan noudatettava, mitä viranomaisten toiminnan julkisuudesta annetussa laissa (621/1999) säädetään.

Lain 20 §:n 1 momentin mukaan tämän lain ja sen nojalla annettujen säännösten noudattamista valvoo Ajoneuvohallintokeskus. Pykälän 2 momentin mukaan toimiluvan haltijan on pyynnöstä annettava Ajoneuvohallintokeskukselle tämän lain ja sen nojalla annettujen säännösten noudattamisen valvontaa varten sekä luvanhaltijalle asetettujen yleisten edellytysten ja katsastustehtävien hoitamisen laadun selvittämiseksi tarvittavat tiedot mukaan lukien tarvittavat tiedot luvanhaltijan kirjanpidosta, varainhallinnasta, hallinnosta, tilojen ja laitteiden vuokrauksesta sekä katsastuksia suorittavista henkilöistä ja harjoitetusta katsastustoiminnasta.

Pykälän 4 momentin mukaan Ajoneuvohallintokeskuksella on oikeus tehdä tämän lain ja sen nojalla annettujen säännösten noudattamisen valvomiseksi tarvittavia tarkastuksia paikoissa, joissa harjoitetaan toimiluvan alaista toimintaa. Toimiluvan haltija on velvollinen järjestämään olosuhteet sellaisiksi, että tarkastus voidaan tehdä. Pykälän 5 momentin mukaan poliisi on velvollinen antamaan virka-apua tämän lain tai sen nojalla annettujen säännösten noudattamisen valvomiseksi.

Lain 21 §:ssä säädetään toimenpiteistä puutteiden johdosta. Pykälän edellytysten täytyessä Ajoneuvohallintokeskus voi peruuttaa toimiluvan määräajaksi tai kokonaan taikka antaa luvanhaltijalle huomautuksen tai kirjallisen varoituksen sekä määrätä katsastustoiminnan väliaikaisen kiellon.

#### *Laki ajoneuvojen rekisteritoiminnasta (1100/1998)*

Ajoneuvojen rekisteröinnistä annetun lain 1 §:n mukaan tämän lain tavoitteena on edistää ajoneuvojen rekisteröintipalvelujen saatavuutta ja ajoneuvorekisterin ajantasaisuutta.

Lain 2 §:n mukaan tässä laissa tarkoitetaan rekisteröintitoiminnalla ajoneuvon rekisteri-ilmoituksen ja siirtolupahakemusten vastaanottoa, rekisteri-ilmoitusta ja siirtolupahakemusta sekä niihin liittyvää liikennevakuutusta koskevien tietojen tai ajoneuvon muutoin liittyvien tietojen merkitsemistä ajoneuvoliikennerekisteriin, rekisterikilpien ja rekisteröintitodistuksen luovuttamista sekä muita ajoneuvon rekisteröintiin ja siirtoluvan antamiseen liittyviä tehtäviä.

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

Lain 4 §:n 1 momentin mukaan sopimusrekisteröijän yleiset edellytykset ovat luotettavuus, asiantuntemus ja vakavaraisuus. Sopimusrekisteröijän on kyettävä myös varmistamaan toiminnan riittävän korkea laatu ja asiakkaiden yhdenvertainen kohtelu sekä huolehtimaan asianmukaisesta tietosuojasta. Pykälän 2 momentin mukaan sopimusrekisteröijällä tulee olla rekisteröintitehtävien hoitamisen kannalta riittävät tietoliikenneyhteydet ja muutoinkin riittävän korkea tietojärjestelmän taso. Pykälän 3 momentin mukaan rekisteröintitoimintaa koskeva sopimus voidaan tehdä vain sellaisen yhteisön tai laitoksen kanssa, jonka kotipaikka, keskushallinto tai päätoimipaikka on Euroopan talousalueella.

Lain 8 §:n 1 momentin mukaan sopimusrekisteröijän on tässä laissa tarkoitettuja julkisia hallintotehtäviä hoitaessaan noudatettava hallintolakia (434/2003). Sopimusrekisteröijän palveluksessa olevaan rekisteröintejä suorittavaan henkilöön ei kuitenkaan sovelleta hallintolain 28 §:n 1 momentin 4 kohtaa. Sopimusrekisteröijä ja Liikenteen turvallisuusvirasto voivat lähettää rekisteröintitodistuksen tavallisena kirjelmätyksenä. Pykälän 2 momentin mukaan sopimusrekisteröijän rekisteröintitoiminnassa on asiakirjojen julkisuudesta voimassa, mitä viranomaisten asiakirjojen julkisuudesta säädetään.

Lain 10 §:n mukaan Liikenteen turvallisuusvirasto valvoo sopimusrekisteröijän rekisteröintitoimintaa. Virastolla on oikeus tehdä valvontaa varten tarkastuksia sopimusrekisteröijän toimitiloissa ja saada tietoja rekisteröintitoimintaan liittyvistä asiakirjoista.

Lain 13 §:n mukaan poliisi on velvollinen antamaan virka-apua tämän lain ja sen nojalla annettujen säännösten noudattamisen valvomiseksi.

## *Laki Liikenteen turvallisuusvirastosta (863/2009)*

Liikenteen turvallisuusvirastosta annetun lain 1 §:n mukaan Liikenteen turvallisuusvirasto on liikenne- ja viestintäministeriön hallinnonalalla toimiva keskushallinnon virasto, joka vastaa liikennejärjestelmän sääntely- ja valvontatehtävistä, edistää liikenteen turvallisuutta ja kestäväää kehitystä liikennejärjestelmässä sekä tuottaa liikenteen viranomaispalveluja.

Lain 2 §:n 1 momentin mukaan viraston tehtävänä on muun ohella valvoa erikseen säädetyn toimivaltansa puitteissa, että liikennejärjestelmässä noudatetaan sitä koskevia sääntöjä ja määräyksiä ja hoitaa toimialansa verotus- ja rekisteröintitehtäviä sekä tietopalvelutehtäviä.

Lain 7 §:n 1 momentin mukaan laki tuli voimaan 1 päivänä tammikuuta 2010. Pykälän 3 momentin mukaan muussa laissa tai asetuksessa taikka valtioneuvoston tai ministeriön päätöksessä oleva viittaus Ilmailuhallintoon, Rautatievirastoon tai Ajoneuvohallintokeskukseen tai niiden tehtäviin sekä viittaus sellaisiin tehtäviin, joita hoidetaan Merenkulkulaitoksen meriturvallisuustoiminnossa tai alusrekisteriä ja luotsauksen viranomaistehtäviä hoitavissa yksiköissä, tarkoittaa tämän lain tultua voimaan Liikenteen turvallisuusvirastoa ja sen tehtäviä.

### 3.2

#### A-Katsastus Oy:n puhelinneuvonta

A-Katsastus -konsernin kotisivujen [www.a-katsastus.com](http://www.a-katsastus.com) mukaan se on yksityinen ajoneuvokatsastusten, rekisteröintien, kuljettajantutkintojen ja ajoneuvontestauspalveluiden tarjoaja Pohjois-Euroopassa. Konsernin Suomen yhtiön A-Katsastus Oy:n kotisivujen [www.a-katsastus.fi](http://www.a-katsastus.fi) mukaan yhtiön palveluihin kuuluvat muun ohella katsastukset, rekisteröinnit ja vakuutukset sekä ajokorttiasiat. Yhtiö ilmoittaa, että sen yleisessä palvelunumerossa 0600–1–7050 (2,50 €/min + pvm/mpvm, arkisin klo 8–16) yhtiön asiantuntijat neuvovat ammattitaidolla ja nopeasti ajoneuvojen katsastuksiin, rekisteröinteihin ja ajokortteihin liittyvissä asioissa.

Toimiessani apulaisoikeusasiamiehenä tein 28.5.2008 esityksen (dnro 1311/2/08) kaikille ministeriöille. Eri viranomaisten puhelunpalveluja koskevista ratkaisuistani huolimatta joillakin viranomaisilla näytti edelleen olevan puutteellinen tai virheellinen käsitys hyvään hallintoon kuuluvan ja hallintolaissa nimenomaisesti säädetyn neuvonnan maksuttomuuden vaatimuksesta ja sisällöstä viranomaisten puhelinpalvelussa. Uutena piirteenä oli ilmennyt, että viranomaiset olivat ehkä järjestäneet jonkun maksuttoman neuvontanumeron, mutta toisaalta jättäneet varsinaiset asiakaspalvelunumerot ja jopa viranomaisen puhelinvaihteen numerot maksullisiksi.

Korostin esityksessäni, että viranomaisen maksuton neuvontavelvollisuus on kokonaisuus, joka velvoittaa viranomaista antamaan niin menettelyllistä, tosiasiallista ja oikeudellista neuvontaa kuin vastaamaan asiointia koskeviin kysymyksiin. Neuvontaa ja asiointia viranomaisessa ei voida erottaa, koska normaali asiointi sisältää usein myös neuvontapalvelua. Vaikka jonkun viranomaisen jostakin puhelinnumerosta voitaisiin antaa mahdollisesti hallintolain 8 §:n ulkopuolellekin jäävää palvelua, samasta puhelinnumerosta annetaan kuitenkin myös hallintolain soveltamisalaan kuuluvaa neuvontaa. Lisäksi oli otettava huomioon, että neuvonnan maksuttomuuden vaatimus nojautuu viime kädessä kaikkia viranomaisia velvoittavaan perustuslain 21 §:ssä turvattuun hyvään hallintoon. Näistä syistä neuvonnan maksuttomuuden vaatimuksella ei voida jättää viranomaisten yhteysnumeroita, asiakaspalvelunumeroita eikä sellaisten virkamiesten puhelinnumeroita, joihin hallinnon asiakkaat saattavat asiassaan ottaa puhelimitse yhteyttä.

AKE on ajoneuvojen katsastusluvista annetun lain nojalla myöntänyt A-Katsastus Oy:n eri katsastusasemille toimiluvan suorittaa ajoneuvojen katsastusta. Ajoneuvojen katsastusluvista annetun lain nojalla katsastusluvian haltijan on laissa tarkoitettuja julkisia hallintotoitehtäviä hoitaessaan noudatettava hallintolakia. Ajoneuvojen rekisteritoiminnasta annetun lain mukaan AKE on antanut A-Katsastus Oy:n toimipisteille luvan rekisteröintitoiminnalle. Myös tämän lain mukaan sopimusrekisteröijän on tässä laissa tarkoitettuja julkisia hallintotoitehtäviä hoitaessaan noudatettava hallintolakia.

Lain esitöiden mukaan (HE 113/1998 vp) mukaan rekisteröintitoimintaan kuuluvia tehtäviä on pidetty osittain viranomaistehtävän luonteisina tehtävinä. Rekisteröinnissä tehtävä päätös sisältää julkisen vallan käyttöä ja on siten hallintopäätöksen luonteinen. Tämän vuoksi rekisteröintitoiminnassa tulee noudattaa yleisiä hallinto-oikeudellisia periaatteita. Myös katsastustoiminnan on katsottu sisältävän julkisen vallan käyttöä ja siten se on katsottava perustuslain 124 §:ssä tarkoitetuksi julkiseksi hallintotoitehtäväksi. Perustuslain 124 §:ssä edellytetään, että jos julkisia hallintotoitehtäviä annetaan muulle kuin viranomaiselle, perusoikeuksia, oikeusturvaa tai muita hyvän hallinnon periaatteita ei saa vaarantaa (HE141/2002 vp).

A-Katsastus Oy palvelunumerosta 0600-1-7050 annetaan yhtiölle kuuluvia julkisia hallintotoitehtäviä, kuten ajoneuvojen katsastusta ja rekisteröintiä, koskevaa neuvontaa. Tästä neuvontapalvelusta yhtiön perii 2,50 euroa minuutilta lisätynä pakallisverkkomaksu tai matkapuhelinmaksu. Hallintolain nojalla viranomaisen on toimivaltansa rajoissa annettava hallintoasian hoitamiseen liittyvää neuvontaa sekä vastattava asiointia koskeviin kysymyksiin ja tiedusteluihin. Neuvonta on nimenomaisesti säädetty maksuttomaksi. A-Katsastus Oy:n puhelinneuvontapalvelu on siten lainvastaisesti maksullinen.

A-Katsastus Oy:n menettelyn ja AKEn valvontavelvollisuuden arviointia

Verohallinnon ja Ajoneuvohallintokeskuksen puhelinneuvonnan maksullisuutta koskevat päätökseni 23.6.2005 (dnro 2069/4/04) ja 3.11.2005 (dnro 382/4/04) olivat ensimmäiset laillisuusvalvojan kannanotot asiaan. Tämän jälkeen olen antanut lukuisia muita viranomaisten puhelinpalveluja koskevia ratkaisuja. Edellä jo mainitussa esityksessäni 28.5.2008 pyysin ministeriötä saattamaan näkemykseni puhelinpalvelun maksuttomuudesta edelleen hallinnonalansa kaikkien niiden valtion viranomaisten tietoon, jotka tekevät itse puhelinpalvelua koskevat sopimuksensa.

Ajoneuvojen katsastusluvista annetun lain mukaan katsastusluvian haltija on velvollinen tässä laissa säädettyjä julkisia tehtäviä hoitaessaan noudattamaan hallintolakia. Lain ja sen nojalla annettujen säännösten noudattamista valvoi 31.12.2009 asti AKE ja 1.1.2010 lähtien Liikenteen turvallisuusvirasto. Vastaavasti ajoneuvojen rekisteröinnistä annetun lain mukaan sopimusrekisteröijän on tässä laissa tarkoitettuja julkisia hallintotoitehtäviä hoitaessaan noudatettava hallintolakia. Lain rekisteröintitoimintaa on valvonut 31.12.2009 asti AKE ja sen jälkeen Liikenteen turvallisuusvirasto.

AKE oli tämän kantelun johdosta 23.1.2009 antamassaan lausunnossa katsonut, että yhtiön neuvontapalvelu ei ole täyttänyt hallintolain maksuttomuuden vaatimusta. AKE:n lisäselvityksen mukaan se ei ole ryhtynyt asiassa toimenpiteisiin.

Yhtiön neuvontapalvelunumerosta annettava ajoneuvojen tekniikkaan liittyvä sekä muutoskatsastuksia, määräaikaikatsastuksia, ajoneuvojen rekisteröintiä ja ajokorttiasioita koskeva neuvonta maksaasi asiakkaalle 2,50 euroa minuutilta lisätynä vielä matkapuhelinmaksu tai paikallisverkkomaksu. Yhtiö on siten toiminut vastoin sille lain mukaan kuuluvaa velvollisuutta noudattaa hallintolakia julkisessa hallintotoitehtävässään. Huolimatta tästä yhtiön perimästä korkeasta neuvontapuhelinmaksusta, jota koskeva neuvonta on kuulunut yhtiön lainmukaisen maksuttoman neuvontavelvollisuuden piiriin, AKE ei ole ryhtynyt sille laissa säädettyihin valvontatoimenpiteisiin.

Totean lopuksi, että olen tässä päätöksessäni tutkinut vain kantelun kohteena olleen A-Katsastus Oy:n palvelunumeron 0600-1-750 maksullisuuden. Yhtiön kotisivuilla katsastusasemien yhteystietona ilmoitetaan 0753-alkuinen puhelinnumero, mutta ei tietoja sen maksullisuudesta tai maksuttomuudesta. Sen sijaan yhtiön yhteystiedoissa ilmoitetaan, että puhelujen hinnat soittaessa 075-alkuisiin numeroihin ovat asiakkaalle lankapuhelimesta 8,21 snt/puhelu + 2,00 snt/min ja matkapuhelimesta 8,21 snt/puhelu + 14,90 snt/min. Myös nämä katsastusasemien asiointinumerot näyttäisivät siten olevan maksullisia.

4

#### TOIMENPITEET

Eduskunnan oikeusasiamiehestä annetun lain 10 §:n 1 momentin nojalla annan A-Katsastus Oy:lle huomautuksen vastaisen varalle sen lainvastaisesti maksullisesta puhelinpalvelusta. Niin ikään annan AKElle huomautuksen sen valvontavelvollisuuden laiminlyönnistä A-Katsastus Oy:n puhelinneuvonnassa.

Tässä tarkoituksessa lähetän A-Katsastus Oy:lle ja nykyiselle Liikenteen turvallisuusvirastolle jäljennökset tästä päätöksestäni.

Pyydän Liikenteen turvallisuusvirastoa ilmoittamaan minulle 15.6.2010 mennessä, mihin toimenpiteisiin se on ryhtynyt saattaakseen A-Katsastus Oy:n puhelinneuvonnan lainmukaiseksi.