

20.5.2009

Dnro 3668/4/07

**Ratkaisija: Oikeusasiamies Riitta-Leena Paunio**

**Esittelijä: Esittelijäneuvos Lea Haapkylä**

## **KANSANELÄKELAITOS MENETTELI ETUUSASIASSA VIRHEELLISESTI**

1

### **KANTELU**

Kantelija pyysi 23.11.2007 eduskunnan oikeusasiamiehelle osoittamassaan kirjeessä oikeusasiamiestä tutkimaan Kansaneläkelaitoksen - - - toimiston menettelyä 16.7.2003 edesmenneen isänsä asumistuen takaisinperinnässä.

Kansaneläkelaitos lähetti kantelijalle isänsä kuolinpesän edustajana useita kertoja lomakkeen "Hakemus eläkkeen tai muun etuuden maksamisesta kuolinpesälle" ja niiden liitteenä saatekirjeen, jossa pyydettiin täyttämään ja palauttamaan lomakkeet. Kantelija sai lomakkeesta ja saatekirjeistä sen käsityksen, että hänen edesmenneellä isällään olisi jäänyt saamatta pku hänelle kuulunut etuus. Sittemmin ilmeni, että kysymyksessä ei ollutkaan etuuden saamisesta, vaan liikaa maksetun asumistuen takaisinperinnästä.

Kansaneläkelaitos antoi 26.9.2003 päätöksen kantelijan isän asumistuen lakkauttamisesta. Päätöksen mukaan asumistukea tarkistettiin 1.2.2003 lukien asunnon vaihtumisen vuoksi. Kansaneläkelaitos antoi tämän jälkeen 5.12.2003 vielä päätöksen liikaa maksetun etuuden takaisinperinnästä. Kuolinpesässä oli toimitettu perunkirjoitus jo syyskuussa 2003.

Kantelija ilmaisi tyytymättömyytensä Kansaneläkelaitoksen menettelyyn sen johdosta, että kuolinpesälle lähetettiin harhaanjohtavaa tietoa. Lähetetyistä lomakkeista ja saatekirjeistä sai sen käsityksen, että kantelijan isällä olisi saatavia Kansaneläkelaitokselta. Kansaneläkelaitoksen 26.9.2003 antama asumistuen lakkauttämispäätös oli myös sikäli harhaanjohtava, että päätöksen otsikko oli "Päätös vanhuuseläkkeestä". Kansaneläkelaitoksen 5.12.2003 antama takaisinperintäpäätös oli niin ikään otsikoitu päätökseksi vanhuuseläkkeestä. Myös päätöksen perusteluissa oli liikaa maksetuksi etuudeksi todettu eläke, vaikka tosiasiallisesti kysymys oli asumistuesta.

Kantelija arvosteli Kansaneläkelaitosta myös siksi, että takaisinperintäpäätös annettiin useita kuukausia perunkirjoituksen toimittamisen jälkeen. Hänelle syntyi kertomansa mukaan paljon ylimääräistä vaivaa mm. täydennysperunkirjoituksen laatimisessa. Kantelijan näkemyksen mukaan Kansaneläkelaitoksen menettely oli epäasianmukaista. Hän pyysi oikeusasiamiehen toimenpiteitä asiassa.

- - -

3

### **RATKAISU**

3.1

## Tapahtumat

Kantelijan isä, jolle oli myönnetty eläkkeensaajien asumistukea, siirtyi laitoshoitoon 1.2.2003 alkaen. Hänen asumistukensa määräaikaistarkistus oli 1.7.2003. Hän allekirjoitti 16.5.2003 tarkistushakemuksen, joka toimitettiin Kansaneläkelaitokselle 23.5.2003. Asumistukihakemuksen käsittelyn yhteydessä kävi ilmi, että hänen muutettuaan laitoshoitoon, hänen asumiskustannuksensa olivat pienemmät kuin aikaisemmassa asunnossa. Tarkistuksen seurauksena hänen ei katsottu enää olevan oikeutettu asumistukeen.

Kantelijan isä kuoli 16.7.2003. Tässä vaiheessa hänen Kansaneläkelaitokselle 23.5.2003 toimittamaansa asumistuen tarkistushakemusta ei ollut vielä ehditty ratkaista. Etuudenhakijan kuoltua hänen tilalleen tuli hakijaksi kuolinpesä.

Koska kantelijan isä kuoli ennen etuushakemuksen ratkaisua, - - - toimisto lähetti kuolinpesälle useita kertoja lomakkeen, jonka otsikko oli "Hakemus eläkkeen tai muun etuuden maksamisesta kuolinpesälle". Hakemuksen mukana lähetettiin asiakaskirje, jossa pyydettiin täyttämään edellä mainittu hakemus, jotta Kansaneläkelaitos voisi ratkaista kantelijan isän vireillä olevan asumistukihakemuksen. Asiakaskirjeestä kävi ilmi ainoastaan se, että kyseessä oli kantelijan isän asumistukihakemuksen ratkaisu eikä kirjeessä mainittu mitään liikamaksusta. Asian todellinen tila selvisi kantelijalle hänen käytyään henkilökohtaisesti Kansaneläkelaitoksen - - - toimistossa.

Kansaneläkelaitos antoi 26.9.2003 päätöksen kantelijan isän asumistuen lakkauttamisesta ja 5.12.2003 päätöksen takaisinperinnästä. Takaisinperintäpäätöksen otsikko oli "Päätös vanhuuseläkkeestä" ja perusteeksi oli merkitty, että (kantelijan isän nimi) oli maksettu liikaa eläkettä 1.2.2003–31.7.2003 väliseltä ajalta, vaikka kysymyksessä oli takaisinperintä liikaa maksetusta eläkkeensaajien asumistuesta. Kantelija valitti päätöksestä muutoksenhakuasteisiin, mutta valitukset hylättiin, viimeksi vakuutusosoikeuden 23.11.2006 antamalla päätöksellä.

### 3.2

#### Arviointia

Suomen perustuslain 21 §:n 1 momentin mukaan jokaisella on oikeus saada asiansa käsiteltyksi asianmukaisesti ja ilman aiheetonta viivytystä. Saman oikeusohjeen 2 momentin mukaan myös hyvän hallinnon takeet turvataan lailla.

Hallintolain (434/2003) 7 §:n mukaan asiointi ja asian käsittely viranomaisessa on pyrittävä järjestämään siten, että hallinnossa asioiva saa asianmukaisesti hallinnon palveluita ja viranomainen voi suorittaa tehtävänsä tuloksellisesti. Saman lain 8 §:n mukaan viranomaisella on myös neuvonta ja opastamisvelvollisuus. Sen mukaan viranomaisen on toimivaltansa rajoissa annettava asiakkailleen tarpeen mukaan hallintoasian hoitamiseen liittyvää neuvontaa sekä vastattava asiointia koskeviin kysymyksiin ja tiedusteluihin. Lain 23 §:n mukaan asia on käsiteltävä ilman aiheetonta viivytystä.

Hyvän hallinnon periaatteisiin kuuluva viranomaisten palveluperiaate asettaa velvollisuuden asiakkaiden neuvontaan ja opastamiseen viranomaisen toimivaltaan kuuluvissa asioissa siten, että asiakas saa hänelle lain mukaan kuuluvat palvelut ja etuudet eikä asiassa jää sijaa väärinkäsityksille. Hyvä hallinto edellyttää siis, että viranomainen varmistaa antamiensa tietojen ja neuvojen oikeellisuuden mahdollisimman huolellisesti.

Kansaneläkelaitoksen - - - toimisto antoi kantelijalle edesmenneen isänsä asumistuen liikamaksusta mielestäni virheellisiä tietoja lähettämällä hänelle ensin lomakkeen, josta sai sen käsityksen, että hänen edesmenneellä isällään olisi saatavia Kansaneläkelaitokselta, vaikka hänelle olikin maksettu liikaa etuutta. Toimisto ei siis heti prosessin alkuvaiheessa kertonut asiakaskirjeessä kuolinpesän edustajalle asian todellista tilaa. Kun otetaan huomioon se, että Kansaneläkelaitokselle oli tullut välittömästi tieto kantelijan isän kuolemasta, olisi omaisten tietoon tullut saattaa mahdollisimman varhaisessa vaiheessa se, mitä asiassa tullaan tekemään ja kertoa syyt toimenpiteille. Omaisilla olisi näin ollut mahdollisuus suunnitella omia toimiaan sen mukaisesti.

Lisäksi tarkistuspäätös ja takaisinperintäpäätös oli otsikoitu vanhuuseläkepäättöksiksi ja takaisinperinnän merkittiin koskevan eläkettä, vaikka kysymys oli eläkkeensaajien asumistuesta. Päätökset tulee mielestäni otsikoida ja perustelut kirjoittaa siten, että ne vastaavat sitä etuutta ja toimenpidettä, josta on kysymys.

Annettujen tietojen virheellisyys, epätarkkuus ja ristiriitaisuus hämmensivät kantelijaa aiheuttivat hänelle epätietoisuutta kuolinpesän edustajana. Asian asianmukaiseen käsittelyyn olennaisena osana kuuluva huolellisuus sekä tietojen oikea, täsmällinen ja ajantasainen antaminen ei mielestäni toteutunut Kansaneläkelaitoksen - - - toimistossa kantelijan isän eläkkeensaajien asumistukiasiaa käsiteltäessä.

Kansaneläkelaitoksen antamien päätösten käsittelyajoista totean, että tarkistushakemus toimitettiin Kansaneläkelaitokselle 23.5.2003, mutta päätös asiassa annettiin vasta neljä kuukautta myöhemmin eli 26.9.2003. Vaikka asian käsittelyä pitkittivät kantelijan isän kuolemasta johtuvat lisätoimenpiteet, katson kuitenkin, että päätöksen antaminen kesti liian kauan. Sen sijaan takaisinperintäpäätöksen käsittelyajasta totean saman kuin Kansaneläkelaitos antamissaan selvityksissä: takaisinperintäpäätös voidaan antaa vasta sen jälkeen, kun etuuspäätös on tullut lainvoimaiseksi. Koska tarkistuspäätös tuli lainvoimaiseksi marraskuun alussa 2003 ja takaisinperintäpäätös annettiin 5.12.2003, Kansaneläkelaitos ei käsitykseni mukaan viivytellyt takaisinperintäpäätöstä antaessaan. Kokonaiskäsittelyajan pitkittyessä tilanne muodostui kuolinpesän kannalta ongelmalliseksi ja aiheutti uusia oikeustoimia varsinaisen perunkirjoituksen jälkeen. Totean vielä, että takaisinperintäpäätös on näkemykseni mukaan tehty vakuutusoi-keudelle kuuluvan harkintavallan puitteissa lainmukaisesti.

4

#### TOIMENPITEET

Saatan Kansaneläkelaitoksen - - - toimiston tietoon käsitykseni, jonka mukaan asiat tulee käsitellä huolellisesti ja viivytyksettä minkä lisäksi omaisille tulee antaa oikeaa ja täsmällistä tietoa heti kulloisenkin prosessin alkuvaiheessa. Lähetän tässä tarkoituksessa ratkaisuni tiedoksi Kansaneläkelaitokselle.