

17.6.2015

Dnro 3967/4/14

Ratkaisija: Oikeusasiamies Petri Jääskeläinen

Esittelijä: Esittelijäneuvos Tapio Rätty

KULJETUSPALVELUISTA PERITTÄVÄN MAKSUN SUURUUS MÄÄRÄYTYY ASIAKASMAKSULAINSÄÄDÄNNÖN PERUSTEELLA

1

KANTELU

Kantelija arvosteli 20.9.2014 lähettämässään sähköpostikirjoituksessa - - - hyvinvointipalvelujen järjestämisestä kuljetuspalvelusta laskutettavaa maksua. Kantelija kertoi, että tilatun kuljetuspalvelumatkan käyttämättä jättämisestä peritään maksuna 15,10 euron suuruinen sakkomaksu. Kantelijan mukaan tällaisesta sakkomaksusta ja sen perimisestä ei tehdä erikseen päätöstä eikä sakkomaksun suorittamisvelvollisuuteen ole mahdollisuutta hakea muutosta.

2

SELVITYS

- - -

3

RATKAISU

3.1

Kuljetuspalvelujen järjestäminen ja kuljetuspalveluista perittävä asiakasmaksu

Vammaispalvelulain 8 §:n mukaan kunnan on järjestettävä vaikeavammaiselle henkilölle kohtuulliset kuljetuspalvelut niihin liittyvine saattajapalveluineen, jos henkilö vammansa tai sairautensa johdosta välttämättä tarvitsee palveluja suoriutuakseen tavanomaisista elämäntoiminnoistaan. Vammaispalveluasetuksen 4 §:n 3 momentin mukaan kunta voi järjestää kuljetuspalvelut sosiaali- ja terveydenhuollon suunnittelusta ja valtionosuudesta annetun lain 4 §:ssä tarkoitetulla tavalla järjestämällä niitä itse tai esimerkiksi hankkimalla niitä yksityiseltä palvelutuottajalta taikka korvata vaikeavammaiselle henkilölle taksilla, invataksilla tai vastaavalla ajoneuvolla tapahtuvasta kuljetuksesta aiheutuvat kohtuulliset kustannukset.

Kuljetuspalvelut on kunnan erityiseen järjestämisvastuuseen kuuluva palvelu, jota kunta järjestää määrärahoista riippumattomana vaikeavammaiselle kuuluvana palveluna.

Vammaispalvelulain 14 §:n mukaan vammaispalvelulain mukaisista palveluista voidaan periä maksuja siten kuin sosiaali- ja terveydenhuollon asiakasmaksuista annetussa laissa (asiakasmaksulaki) säädetään. Asiakasmaksulain 1 §:n mukaan kunnallisista sosiaali- ja terveyspalveluista voidaan periä käyttäjältä maksu, jollei lailla toisin säädetä. Asiakasmaksulain 2 §:n mukaan palvelusta perittävä maksu saa olla enintään palvelun tuottamisesta aiheutuvien kustannusten suuruinen.

Asiakasmaksuasetuksen 6 §:n mukaan vammaispalvelulain 8 §:n 2 momentissa tarkoitetuista vaikeavammaisille henkilöille järjestettävistä kuljetuspalveluista voidaan periä enintään paikkakunnalla käytettävissä olevan julkisen liikenteen maksua vastaava maksu tai muu siihen verrattavissa oleva kohtuullinen maksu.

3.1.2

Saatu selvitys ja arviointi

- - - hyvinvointipalvelujen antaman selvityksen mukaan hyvinvointipalvelut järjestää vammaispalvelulain mukaisia kuljetuspalveluja hankkimalla niitä - - - matkapalvelukeskuksen kautta. Selvityksen mukaan ”Jos asiakas ei ota tilaamaansa kyytiä tai peruu sen niin myöhään, että auto on jo lähtenyt matkaan, on asiakas velvollinen suorittamaan ajon taksille taksapäätöksen mukaisesti.”

Selvityksestä ilmenee, että asiakkaan maksettavaksi jää taksamittariin tullut maksu eli summa ei ole aina kantelijan kirjoituksessa tarkoittama 15,10 euroa.

Selvityksen mukaan ”Kyseessä on korvaus tilatusta, mutta käyttämättä jääneestä palvelusta aiheutuneesta kulusta.” Selvityksestä ilmenee vielä, että kuljetuspalvelujen asiakas maksaa kyseisen maksun suoraan taksinkuljettajalle kuljetuspalvelua käyttäessään.

Arvioin asiaa seuraavasti.

Saamani selvityksen mukaan - - - hyvinvointipalvelut järjestää vammaispalvelulaissa tarkoitettuja kuljetuspalveluja - - - matkapalvelukeskuksen avulla ja sen kautta. - - - matkapalvelukeskus välittää kuljetukset ja tarvittavan ajoneuvon kuljetuspalveluihin oikeutetuille vaikeavammaisille henkilöille. Matkapalvelukeskus toimii siten palvelun järjestämisvastuussa olevan tahon – - - - hyvinvointipalveluiden – toimeksiannosta.

Asiakasmaksulaissa ja -asetuksessa on säädetty erikseen kuljetuspalveluista perittävistä maksuista. Kuten edellä on selvitetty, kuljetuspalveluista perittävän maksun suuruus on sidottu julkisen liikenteen maksuun tai muuhun siihen verrattavissa olevaan kohtuulliseen maksuun siten, että perittävä maksu voi olla enintään niiden suuruinen.

Kantelija viittasi kantelukirjoituksessaan antamaani ratkaisuun, joka koski maksun perimistä käyttämättömistä kuljetuspalveluista (11.7.2014 dnro 454/4/14). Kyseisessä ratkaisussa oli kysymys maksun perimisestä niistä kuukausittaisista vaikeavammaiselle henkilölle myönnettyistä matkoista, joita hän ei tosiasiallisesti käyttänyt. Katsoin tässä ratkaisussani, että maksu voidaan periä vain siltä osin, kun asiakas on tosiasiallisesti käyttänyt hänelle myönnettyä palvelua.

Kyseinen ratkaisuni ei koske nyt käsillä olevaa tilannetta.

Kantelussa ja - - - hyvinvointipalvelujen selvityksessä tarkoitetaan tässä sellaista vaikeavammaisen henkilön tilaamaa matkaa, jota vaikeavammaisen henkilö ei ole peruuttanut ja tästä syystä matka on jäänyt käyttämättä ennen kuljetuksen tosiasiallisen alkamista (esimerkiksi matkan peruuttamista ei ole tehty ennen kuin taksinkuljettaja on lähtenyt suorittamaan ja hakemaan vaikeavammaista henkilöä). Tällaisessa tilanteessa on kysymys sellaisesta kuljetuspalvelumatkasta, jota ei ole voitu suorittaa vaikeavammaisen henkilön menettelystä johtuen. Kyse ei siten ole tältä osin sellaisesta käyttämättömästä matkasta, jota tarkoitin edellä mainitussa ratkaisussani. Kyse on nähdäkseni sellaisesta kuljetuspalvelumatkasta, josta asiakasmaksu voidaan periä asiakasmaksuasetuksen 6 §:n suuruisena ja säännöksessä tarkoitetuina tavoin.

Kunta ei voi määrittää kuljetuspalveluista perittävää maksua asiakasmaksuasetuksen 6 §:n säännöksen vastaisella tavalla. Asiakasmaksuasetus eikä muukaan lain säännös mahdollista maksun perimistä siten, että kuljetuspalveluihin oikeutettu henkilö olisi velvollinen suorittamaan - - - hyvinvointipalvelujen esittämällä tavalla maksua jo tilatusta, mutta käyttämättömästä henkilölle myönnettyyn palveluun liittyvästä matkasta.

Vammaispalvelulaki tai asiakasmaksuja koskeva lainsäädäntö ei sisällä myöskään säännöstä peruuttamatta jätetystä palvelusta tai oikeudesta periä peruuttamatta jätetystä palvelusta maksua tai muuta korvausta.

- - - hyvinvointipalvelut on selvityksessään ilmoittanut, että asiakkaan menettelystä, oikeammin laiminlyönnistä johtuvasta syystä käyttämättömäksi jäävästä matkasta laskutetaan taksamittariin perustuvat todelliset taksitaksan mukaiset maksut. Hyvinvointipalvelujen selvityksestä ilmenee, että asiasta ei tehdä päätöstä vaan maksu laskutetaan ja suoritetaan matkapalvelukeskuksen toimeksiannosta suoraan taksinkuljettajalle. Mielestäni tällaisen maksun laskuttaminen ja periminen asiakkaalta ei perustu asiakasmaksulain ja sen perusteella annetun asiakasmaksuasetuksen eikä minkään muunkaan lain säännöksiin. Menettely on ollut lainvastaista.

Perustuslain 21 §:n mukaan jokaisella on oikeus saada hänen 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. - - - hyvinvointipalvelujen menettelyn johdosta sosiaalihuollon asiakkaalla ei ole ollut myöskään mahdollista saattaa hyvinvointipalvelujen maksujen laskutukseen liittyvää menettelyä viimekädessä tuomioistuimen tutkittavaksi. Menettely on ollut tältäkin osin virheellistä.

4

TOIMENPITEET

Saatan - - - hyvinvointipalvelujen tietoon edellä esittämäni käsitykset sen lainvastaisesta ja virheellisestä menettelystä. Tässä tarkoituksessa lähetän tästä päätöksestäni jäljennöksen - - - hyvinvointipalveluille.

- - - hyvinvointipalvelujen selvityksestä ilmenee, että kyseinen käytäntö on ilmeisesti koskenut myös laajemmin kuljetuspalveluja käyttäviä tai niitä käyttäneitä vaikeavammaisia henkilöitä. Tämän takia pyydän - - - hyvinvointipalveluja ilmoittamaan minulle 30.9.2015 mennessä, mihin toimenpiteisiin se on ryhtynyt lainvastaisen menettelynsä korjaamiseksi ja siitä aiheutuneen vahingon hyvittämiseksi kantelijalle ja muille vastaavan vahingon kärsineille kuljetuspalvelujen käyttäjille.