

26.10.2017

EOAK/4079/2017

Ratkaisija: Oikeusasiamies Petri Jääskeläinen

Esittelijä: Vanhempi oikeusasiamiehensihteeri Terhi Arjola-Sarja

KULUTTAJARIITALAUTAKUNNAN KÄSITTELYAJAT

1

KANTELU

Kantelija arvosteli kuluttajariitalautakunnan käsittelyaikaa valmismatkaa koskevassa asiassa.

3

RATKAISU

3.1

Kuluttajariitalautakunnan käsittelyajat

3.1.1

Asian taustaa ja selvityksen sisältöä

Kuluttajariitalautakunnan pitkistä käsittelyajoista on ollut kysymys muun muassa seuraavassa kahdessa ratkaisussa, joissa myös lähetin päätökseni oikeusministeriölle ja pyysin sitä ilmoittamaan mahdollisista toimenpiteistä pitkien käsittelyaikojen suhteen.

Kuluttajariitalautakuntaa edeltäneen kuluttajavalituslautakunnan käsittelyaikoja koskeneessa päätöksessäni 30.4.2008 (dnro 3858/4/06) olen katsonut, että asian viivytyksettömän käsittelyn vaatimusta ei ollut kaikin osin kyetty täyttämään. Lähetin päätökseni tiedoksi oikeusministeriölle ja pyysin sitä antamaan lausunnon siitä, mihin suuntaan käsittelyajat ovat kuluttajariitalautakuntaa koskevan lain voimaantulon 1.3.2007 jälkeen kehittyneet ja mihin toimenpiteisiin asiassa on ryhdytty tai tarkoitus ryhtyä käsittelyaikojen saattamiseksi kohtuulliselle tasolle. Oikeusministeriö toimitti 5.12.2008 selvityksen (OM 56/03/2008) suoritetuista toimenpiteistä. Ministeriö myös ilmoitti, että kuluttajariitalautakunta tuli olemaan ministeriön sisäisen tarkastuksen yksikön arviointi- ja selvityskohde vuonna 2009. Arvioinnilla pyrittiin mahdollisuuksien mukaan kartoittamaan maaliskuussa 2007 toteutuneen lainsäädäntöuudistuksen vaikutuksia lautakunnan toimintaan. Oikeusministeriön sisäisen tarkastuksen yksikkö antoi 5.6.2009 arviointikertomuksen (OM 12/0152/2008) kuluttajariitalautakunnan toiminnasta. Kertomuksessa esitettiin useita suosituksia ja toimenpide-ehdotuksia muun muassa asioiden käsittelyn jouduttamiseksi.

Kuluttajariitalautakunnan käsittelyaikaa koskevassa ratkaisussani 24.3.2015 (dnro 4826/4/14) olen todennut, että lautakunnan pitkät käsittelyajat johtuvat nähdäkseni viime kädessä kuluttajariitalautakunnan työmäärään ja nykyiseen menettelyyn nähden riittämättömistä resursseista. Edelleen totesin, että saamani selvityksen mukaan kuluttajariitalautakunta on kiinnittänyt sitä tulosohjaavan oikeusministeriön huomiota asiaan ja että pysyvää korjausta tilanteeseen ei ole kuitenkaan saatu. Lähetin päätöksestä jäljennöksen oikeusministeriölle tiedoksi ja sen arvioimiseksi, minkälaisiin kuluttajariitalautakunnan toimintaedellytyksiä

parantaviin toimenpiteisiin asiassa olisi syytä ryhtyä. Pyysin oikeusministeriötä ilmoittamaan minulle mahdollisista toimenpiteistään asiassa. Oikeusministeriö ilmoitti 16.12.2015 (OM 42/03/2015) joistakin toimenpiteistä ja kuluttajariitalautakunnasta annetun lain 9.1.2016 voimaantulevista muutoksista. Edelleen ministeriö ilmoitti, että se seuraa kuluttajariitalautakunnan käsittelyaikojen kehittymistä ja ryhtyy tarvittaessa lisätoimenpiteisiin.

Ministeriö ilmoitti lausunnossaan tarkemmin seuraavaa:

”Oikeusministeriö on asettanut vuonna 2014 hankkeen, jonka tavoitteena on kuluttajariitalautakunnan toimintaprosessien, asian- ja dokumentinhallinnan sekä sähköisen asioinnin kehittäminen. Hankkeen tavoitteena on uudistaa kuluttajariita-asioiden käsittelyä ja sitä tukevat sähköisen asioinnin käytännöt ja menetelmät ja siten nopeuttaa ja tehostaa asian käsittelyä ja parantaa käsiteltävien asioiden ohjautuvuutta. Samalla luodaan kansalaisille mahdollisuus asioida joustavasti lautakunnan kanssa. Järjestelmällä on rajapintoja muihin tietojärjestelmiin, kuten esimerkiksi Kilpailu- ja kuluttajaviraston luomaan asiointiportaaliin kuluttaja-asioissa eli ns. Kutijärjestelmään. Tavoitteena on, että järjestelmä mahdollistaisi kuluttajaneuvonnassa samassa asiassa kertyneen tiedon hyväksikäyttämisen lautakuntaprosessissa.

Oikeusministeriön asettaman hankkeen tuloksena kuluttajariitalautakunta ottaa alkuvuonna 2016 käyttöön sähköisen asiointi- ja asianhallintajärjestelmän. Järjestelmä muuttaa ratkaisevasti työskentelytapoja lautakunnassa. Käyttöönoton jälkeen kuluttajat voivat saattaa asiansa vireille lautakunnassa sähköisesti. Sähköisesti vireille tulleet hakemukset myös käsitellään sähköisesti järjestelmässä. Järjestelmä sisältää lisäksi kokousportaalin, joka muuttaa jaostojen kokouskäytäntöjä muun muassa siten, että asiakirjoja ja päätösehdotuksia ei enää toimiteta jaostojäsenille paperisena vaan ainoastaan sähköisenä. Jäsenille tulee mahdollisuus kommenttien ja huomautusten tekemiseen portaalissa.

Hankkeen taustalla ovat kuluttajariitalautakunnan kasvavat asiamäärät sekä Euroopan parlamentin ja neuvoston 21.5.2013 antama direktiivi 2013/11/EU kuluttajariitojen vaihtoehtoisesta riidanratkaisusta (ADR- direktiivi). Direktiivi edellyttää muun muassa, että riidanratkaisumenettelyssä saavutetun ratkaisun on oltava saatavissa 90 kalenteripäivän kuluessa siitä, kun kaikki asian ratkaisemiseksi tarpeellinen selvitys on saatu.

Direktiivin implementointi edellyttää kuluttajariitalautakunnasta annetun lain osittaista muuttamista. Uuden 17 a §:n mukaan ratkaisusuositus perusteluineen on annettava kirjallisesti viimeistään 90 päivän kuluttua siitä, kun lautakunnan käytettävissä on ollut kaikki asian ratkaisemiseksi tarpeellinen aineisto. Erittäin monimutkaisissa riita-asioissa lautakunta voi harkintansa mukaan pidentää 90 päivän määräaika.

Tärkeänä kokonaistehokkuutta lisäävänä uudistuksena yhteydenotto kuluttajaneuvontaan säädetään lautakuntakäsittelyn lähtökohtaiseksi edellytykseksi. Kuluttajariitalautakunnasta annettuun lakiin lisätään säännös siitä, että lautakunta voi jättää asian käsittelemättä, jos kuluttaja ei ole ensin ollut yhteydessä kuluttajaneuvontaan selvittääkseen asian (14.2 § 6 kohta). Säännös liittyy pyrkimykseen ratkaista riita-asiat nopeasti ja sovinnollisesti. Uudella perusteella jättää asia käsittelemättä pyritään ohjaamaan lautakunnan käsiteltäviksi vain sellaiset riita-asiat, joihin ei ole mahdollista löytää sovinnollista ratkaisua. Lautakuntaan tulevien asioiden käsittely myös nopeutuu, koska riidan esiselvittely on jo tapahtunut kuluttajaneuvonnassa. Lautakunta voi joka tapauksessa ottaa harkintansa mukaan käsittelyyn asian, jossa ei todennäköisesti olisi saavutettavissa lisäarvoa sillä, että kuluttaja ottaa ensin yhteyttä kuluttajaneuvontaan.

Oikeusministeriön asettaman hankkeen tarkoituksena ei ole ainoastaan ollut luoda lautakunnalle sähköinen asiointijärjestelmä, vaan samalla on tavoitteena ollut tarkistaa lautakunnan asiantuntijaprosessit ja henkilöiden tehtäväkuvat. Esimerkkinä uusista käyttöön otettavista toimintatavoista voidaan mainita, että vuoden 2016 alusta lukien selvät ja esitysten mukaiset päätökset tulostetaan ja allekirjoitetaan jo jaostokokouksessa tai välittömästi sen jälkeen. Jaostojen puheenjohtajilta tämä edellyttää nykyistä etupainotteisempaa paneutumista asioihin.

Työtapa-uudistukset kuluttajariitalautakunnassa tulevat etenkin aluksi vaatimaan kuluttajariitalautakunnalta huomattavasti voimavaroja. Myös tietotekniset uudistukset edellyttävät riittävästi käyttöaika ennen kuin hyödyt ilmenevät käsittelyajoissa.

Kuluttajariitalautakunnan toimintatapojen muuttamisen etupainotteisemmaksi ja sähköisen yhteydenpidon lisäämisen asioinnissa osapuolien ja muiden viranomaisten kesken arvioidaan kuitenkin tehostavan riidanratkaisutoimintaa siten, että pääosa asioista olisi vastaisuudessa mahdollista ratkaista määräajassa. On kuitenkin ilmeistä, ettei määräaikavaatimus tule tehostamistoimenpiteistä huolimatta heti toteutumaan. Toiminnan mukauttamisen voidaan arvioida kestävän ainakin kaksi vuotta.

Oikeusministeriö seuraa kuluttajariitalautakunnan käsittelyaikojen kehittymistä ja ryhtyy tarvittaessa lisätoimenpiteisiin. Vuodeksi 2016 oikeusministeriö on jo myöntänyt lautakunnalle yhden ylimääräisen esittelijän viran.”

Tässä asiassa oikeusministeriölle lähettämässäni selvityspyynnössä viittasin asiassa dnro 4826/4/14 esittämäni pyyntöön oikeusministeriölle ja ministeriön tuossa asiassa minulle ilmoittamaan. Pyysin, että oikeusministeriön selvityksestä tulisi ilmetä, mihin toimenpiteisiin ministeriössä on ryhdytty ja mahdollisesti aiotaan ryhtyä kuluttajariitalautakunnan käsittelyaikojen saamiseksi laissa säädetyn mukaisiksi.

Oikeusministeriön 2.10.2017 antaman selvityksen mukaan suunnittelukauden 2017–2020 kuluttajariitalautakunnan painopistealueina ovat sähköisen asiointin vakiinnuttaminen osaksi toimintaa sekä työmenetelmien kehittäminen.

Selvityksen mukaan sähköinen asianhallintajärjestelmä on otettu kuluttajariitalautakunnassa käyttöön vuonna 2016. Vuoden 2017 alussa järjestelmä on laajentunut käsittämään myös sähköisen asiointin. Käyttöäonon jälkeen kuluttajat ovat voineet saattaa asiansa vireille lautakunnassa sähköisesti. Sähköisen asiointin käyttöäonon myötä saapuvien valitusten määrä on noussut. Oikeusministeriön lausunnossa 16.12.2015 kerrotun kokousportaalin käytön aloittaminen on selvityksen mukaan ajoittunut niin, että 1.9.2017 lukien määrätty jaostot ovat aloittaneet portaalin käytön. Ministeriön lausunnossa 16.12.2015 esimerkkinä kerrottu menettely, jossa selvät ja esitysten mukaiset päätökset tulostetaan ja allekirjoitetaan jo jaostokokouksessa tai välittömästi sen jälkeen, on selvityksen mukaan otettu käyttöön vuoden 2016 alusta.

Selvityksessä on ministeriön aikaisemmassa lausunnossa esitetyn mukaisesti todettu toimintatapojen muuttamisen vaatimat voimavarat ja että tietotekniset uudistukset edellyttävät riittävästi käyttöäikaa ennen kuin hyödyt ilmenevät käsittelyajoissa. Edelleen selvityksessä todetaan lausunnon mukaisesti, että toimintatapojen muuttamisen etupainotteisemmaksi ja sähköisen yhteydenpidon lisäämisen asiointin osapuolien ja muiden viranomaisten kesken arvioidaan kuitenkin tehostavan riidanratkaisutoimintaa siten, että pääosa asioista olisi vastaisuudessa mahdollista ratkaista määräajassa. Ministeriön mukaan on kuitenkin ilmeistä, ettei määräaikavaatimus tule tehostamistoimenpiteistä huolimatta heti toteutumaan. Toiminnan mukauttaminen on edelleen käynnissä.

Osana toiminnan mukauttamisohjelmaa selvityksessä on mainittu oikeusministeriön järjestämä 27.11.2017 koulutustilaisuus aiheesta "Tehokkaat toimintatavat". Koulutuksen tavoitteena on tukea lautakunnan toimintojen kehittämishanketta lisäämällä valmiuksia ratkaisusuositusten kirjoittamisessa, perustelemisessa ja hyvässä kielen huollossa.

Selvityksen mukaan oikeusministeriön ja kuluttajariitalautakunnan välisissä tulosneuvotteluissa on myös sovittu, että vuonna 2017 kuluttajariitalautakunnan toimenpiteitä asioiden käsittelyn nopeuttamiseksi ovat:

- esittelijäratkaisujen mahdollisuuden laajentaminen ja käytön lisääminen,
- yksinkertaisessa menettelyssä ratkaistavien asioiden määrän lisääminen,
- päätösmallien kehittäminen ja
- valmistelun nopeuttaminen sähköisen asiointijärjestelmän avulla.

Edelleen selvityksessä kerrotaan, että lautakunnan henkilöstömäärä on vuonna 2017 35,34 henkilötyövuotta. Osastosihteerin ja yhden tarkastajan virat on muutettu esittelijän viroiksi 1.9.2017 lukien. Lisäksi lautakunnalle on myönnetty kaksi ylimääräistä määräaikaista esittelijää vuoden 2017 ajaksi. Selvityksen mukaan esittelijöiden määrän lisäämisellä pyritään nostamaan vuosittain käsiteltävien asioiden määrää.

Kuluttajariitalautakunnan tässä asiassa antaman selvityksen mukaan jaostossa käsitellyissä asioissa keskimääräinen käsittelyaika lautakunnassa on vuonna 2015 ollut 15,36 kuukautta ja mediaani 15,30 kuukautta. Yksinkertaisessa menettelyssä ratkaistuissa asioissa vastaavat luvut ovat vuonna 2015 olleet 15,62 ja 17,03. Vuonna 2016 jaostossa käsitellyissä asioissa luvut ovat olleet 16,52 ja 18,23 sekä yksinkertaisessa menettelyssä käsitellyissä asioissa 11,21 ja 10,50.

3.1.2 Kannanotto

Totean, että käsiteltävänäni olevassa toisessa kuluttajariitalautakunnan käsittelyaikoja koskevassa kanteluasiassa (asia EOAK/6384/2016) antamassaan selvityksessä 1.3.2017 lautakunta on esittänyt muun muassa seuraavaa:

”Lautakunta on eri yhteyksissä pyrkinyt tuomaan esiin resurssiensa niukkuuden aiheuttamat ongelmat, kuten pitkittyneet käsittelyajat, tiedoksi lainvalvontaviranomaisille ja oikeusministeriölle. Resursseja onkin nyt saatu lisää (kolme määräaikaista ylimääräistä esittelijää ja yksi valmistelija). Sitä, auttaako tämä lyhentämään jonoja, ei vielä voi ennustaa, koska tammikuussa 2017 käyttöön otettu sähköinen asiointi lienee lisännyt ratkaisupyyntöjen määrää ainakin 30-40 prosentilla. Ratkaisupyyntöjen määrä on muutoinkin vuosi vuodelta lisääntynyt. Vuonna 2009 saapui 4178 valitusta ja ratkaistiin 4168 valitusta. Vuonna 2013 luvut olivat 5350 ja 5006. Vuonna 2014 saapui 5970 ja ratkaistiin 4854 asiaa, vuonna 2015 luvut olivat 5809 ja 5618 ja vuonna 2016 6557 ja 6040. Vuonna 2017 28.2. mennessä on saapunut 1201 asiaa, mikä ennustaa yli 7000 asian määrää tälle vuodelle. Ratkaistuja tältä vuodelta on 1065 asiaa. Luvut osoittavat karusti, että jonot kasvavat koko ajan tai eivät ainakaan lyhene.”

Päinvastaisesta tavoitteesta huolimatta asioiden käsittelyajat lautakunnassa ovat pysyneet varsin pitkinä. Positiivisena voi sinänsä pitää sitä, että yksinkertaisessa menettelyssä käsiteltävien asioiden keskimääräinen käsittelyaika on vuonna 2016 lyhentynyt edellisvuoteen verrattuna (v. 2015 käsittelyaika 15,62, mediaani 17,03 ja vuonna 2016 käsittelyaika 11,21, mediaani 10,50). Keskimääräinen käsittelyaika näissäkin on kuitenkin edelleen yli 10 kuukautta.

Kuluttajariitalautakunnasta annetun lain 17 a §:n mukaan ratkaisusuositus perusteluineen on annettava kirjallisesti viimeistään 90 päivän kuluttua siitä, kun lautakunnan käytettävissä on ollut kaikki asian ratkaisemiseksi tarpeellinen aineisto. Erittäin monimutkaisissa riita-asioissa lautakunta voi harkintansa mukaan pidentää 90 päivän määräaika. Osapuolille on tällöin ilmoitettava määräajan pidentämisestä sekä ratkaisusuosituksen antamisen arvioidusta ajankohdasta.

Kuluttajariitalautakunnan pitkät käsittelyajat ovat jo ennen 9.1.2016 voimaan tullutta lain 17 a §:ää johtaneet muun muassa edeltä ilmeneviin kannanottoihini, mitkä, samoin kuin lautakunnan pitkään jatkunut vaikea työtilanne, on ollut oikeusministeriön tiedossa.

Tässä yhteydessä totean, että jo hallituksen esityksessä laiksi kuluttajariitalautakunnasta todettiin, että silloisen kuluttajavalituslautakunnan käsittelyyn saatettujen asioiden määrät ovat

kasvaneet olennaisesti ja jatkuvasti. Esityksessä todetun mukaan lautakunnan toiminnan keskeisenä epäkohtana on koko sen toiminta-ajan ollut asioiden ruuhkautuminen ja käsittelyaikojen kohtuuton pitkittyminen. Tähän on pääsyyinä se, ettei lautakunnalla oikeastaan koskaan ole ollut asioiden määrään nähden riittävästi henkilökuntaa. (HE 115/2006 vp.)

Oikeusministeriön lausunnossa 16.12.2015 ja selvityksessä 2.10.2017 kerrotun ministeriön vuonna 2014 asettaman hankkeen taustalla ovat olleet paitsi kuluttajariitalautakunnan kasvavat asiamäärät, myös edeltä ilmenevä ns. ARD-direktiivi, jonka implementointi on edellyttänyt lain 17 a §:n mukaisen määräajan säätämistä. Käytettävissäni olevien asiakirjojen perusteella hankkeen tuloksena lautakunnassa on muun muassa otettu käyttöön sähköinen asianhallintajärjestelmä ja joitakin työtapauudistuksia. Näiden käyttöönotto ajoittuu vuoteen 2016, osa vuoteen 2017. Lisäksi lautakunta on saanut joitakin lisäresursseja.

Tehdyistä kehityshankkeista ja resurssilisäyksistä huolimatta kuluttajariitalautakunta ei pysty edelleenkaan täyttämään laissa säädettyä 90 päivän määräaikaavaatimusta kaikissa niissä asioissa, joissa ratkaisusuositus tulee tuossa ajassa antaa. Saamastani selvityksestä ei ilmene, kuinka suuressa osassa 90 päivän määräaikaavaatimuksen piiriin kuuluvista asioista tilanne on tämä. Tämä johtuu ensinnäkin siitä, että selvityksestä ei käy ilmi määräajan laskennan alkuhetkeä eli sitä, milloin lautakunnan käytettävissä on ollut kaikki asian ratkaisemiseksi tarpeellinen aineisto. Toiseksi selvityksestä ei ilmene, kuinka monessa asiassa lautakunta on pidentänyt 90 päivän määräaikaa. Kolmanneksi selvityksestä ei ilmene, kuinka suuri osa asioista on ennen 9.1.2016 saapuneita, joita 90 päivän määräaikaavaatimus ei koske.

Määräajan ylittävien asioiden määrä ei kuitenkaan liene vähäinen. Käsiteltävänäni olevassa toisessa kuluttajariitalautakunnan käsittelyaikaa koskevassa kanteluasiassa (EOAK/1823/2017) lautakunta on selvityksensä yhteydessä toimittanut minulle lautakunnan puheenjohtajan ohjeen siitä, minkälaisia asioita on pidettävä lain 17 a §:n mukaisina erittäin monimutkaisina riita-asioina. Ohjeessa esitetyn mukaan yksinkertaiseen menettelyyn valikoituvat asiat eivät ole erittäin monimutkaisia. Edelleen ohjeessa esitetään, että ne on pääsääntöisesti ratkaistava 90 päivän kuluessa siitä, kun kirjeenvaihto on päättynyt ja ne on siirretty esittelyjonoon. Lautakunnan toimittaman selvityksen mukaan yksinkertaisessa menettelyssä ratkaistuissa asioissa keskimääräinen käsittelyaika vuonna 2016 on ollut 11,21 kuukautta ja mediaani 10,50. Käsitykseni mukaan tällaisissa asioissa valmisteluvaihe ei liene yleensä kovin aikaa vievä.

Totean, että 90 päivän määräaika on nyt ollut voimassa olevaa lainsäädäntöä yli vuoden ja yhdeksän kuukautta. Laillisuusvalvojana en voi pitää hyväksyttävänä sitä, että kuluttajariitalautakunnassa ei pystytä noudattamaan laissa säädettyä määräaikaa.

Lautakunnan vaikea työtilanne on jo vuosia ollut tiedossa.

Totean, että eduskunnan talousvaliokunta on hallituksen esityksen johdosta antamassaan mietinnössä ottaen huomioon uuden määräajan yhtynyt asiantuntijakuulemisessa esitettyyn huoleen kuluttajariitalautakunnan resurssien varmistamisesta (TaVM 13/2015 vp).

Sen lisäksi, että lautakunnan ratkaisusuositus tulee antaa laissa säädetyn 90 päivän määräaikaavaatimuksen puitteissa, asioiden käsittelyssä lautakunnassa tulee noudattaa viivytyksettömän käsittelyn vaatimusta. Vaatimus koskee sekä asioiden käsittelyä valmisteluvaiheessa, että päätöksentekoa niissä erittäin monimutkaisiksi riita-asioiksi lautakunnan katsomissa asioissa, joissa lautakunta on harkintansa mukaan pidentänyt 90 päivän määräaikaa.

Toimenpiteeni ilmenee kohdasta 4.

3.2

Käsittelyaika tässä tapauksessa

Kantelijan valitus on tullut vireille lautakunnassa 25.7.2016 ja se on ollut lautakunnassa edelleen vireillä kuluttajariitalautakunnan antaessa 22.9.2017 selvitystä tässä kanteluasiassa. Asian käsittely lautakunnassa on siten tuohon mennessä kestänyt noin vuosi kaksi kuukautta.

Valituksen tultua lautakunnassa vireille, kantelijalle on 27.7.2016 lähetetty vahvistus ratkaisupyynnön saapumisesta kuluttajariitalautakuntaan. Vahvistuksessa ilmoitetun mukaan kysymyksessä olevalla jaostolla päätöksen saa arviolta 12 kuukauden kuluessa.

Asiassa on kuluttajariitalautakunnan selvityksen liitteenä olevan asiaotteen mukaan lähetetty vastauspyyntö 27.7.2016, vastaus on saapunut 19.8.2016. Asiaotteesta ilmenevien toimenpiteiden, muun muassa saapuneiden lisäselvitysten ja asiakirjojen tiedoksiannon jälkeen asia on 18.1.2017 siirretty esittelijälle. Ilmoitus valmisteluvaiheen päättymisestä ja siitä, että asia on osoittautunut monimutkaiseksi ratkaista, on lähetetty kantelijalle 15.9.2017. Samalla kantelijalle on ilmoitettu, että hän voi odottaa päätöstä noin kuukauden kuluttua. Selvityksen mukaan asia on esitelty jaostossa 20.9.2017.

Kuluttajariitalautakunnasta annetun lain 17 a §:ssä tarkoitettu 90 päivän määräaika lasketaan siitä, kun lautakunnan käytettävissä on ollut kaikki asian ratkaisemiseksi tarpeellinen aineisto. Tässä asiassa ilmoitus valmisteluvaiheen päättymisestä on lähetetty kantelijalle 15.9.2017. Samalla hänelle on ilmoitettu, että asia on osoittautunut monimutkaiseksi ratkaista.

Kuluttajariitalautakunnan selvityksen perusteella keskimääräinen käsittelyaika kysymyksessä olevalla jaostolla on vuonna 2016 ollut 14,98 kuukautta ja mediaani 16,1 kuukautta. Yksinkertaisessa menettelyssä ratkaistuissa asioissa vastaavat luvut ovat olleet 12,61 ja 12,78. Käsittelyaika kantelijan asiassa ei poikkea jaoston käsittelyajoista.

Käytettävissäni olevien tietojen valossa minulla ei ole perustetta arvostella kuluttajariitalautakunnan tai sen viranhaltijoiden menettelyä kantelijan asian käsittelyssä. Selvityksen perusteella asian kokonaiskäsittelyaikaan on vaikuttanut lautakunnan yleisesti ruuhkautunut työtilanne.

4

TOIMENPITEET

Saatan edellä kohdassa 3.1.2 esittämäni käsitykset oikeusministeriön ja kuluttajariitalautakunnan tietoon.

Pyydän oikeusministeriötä ilmoittamaan 30.6.2018 mennessä niistä ministeriön ja kuluttajariitalautakunnan toimenpiteistä, joilla kuluttajariitalautakunnan käsittelyajat saadaan laissa säädetyn mukaiseksi. Lisäksi pyydän toimittamaan seuraavat tiedot 1.11.2017 – 30.4.2018 ratkaistuista asioista:

- kuinka monta asiaa on ratkaistu 90 päivän määräajassa ja mikä on ollut näiden asioiden kokonaiskäsittelyajan keskiarvo ja mediaani,
- kuinka monessa asiassa 90 päivän määräaika on ylittynyt ja mikä on ollut määräajan ylitysten pituuden keskiarvo ja mediaani ja
- kuinka monessa asiassa on pidennetty 90 päivän määräaikaa ja mikä on ollut näiden asioiden kokonaiskäsittelyajan keskiarvo ja mediaani.

Lisäksi pyydän ilmoittamaan, onko lautakunnassa 30.4.2018 vielä ratkaisematta ennen 9.1.2016 saapuneita asioita. Mikäli tällaisia asioita vielä on, pyydän toimittamaan kunkin asian osalta selvityksen asian käsittelyn viipymisestä.

Edeltä ilmenevässä tarkoituksessa lähetän jäljennöksen tästä päätöksestäni oikeusministeriölle ja kuluttajariitalautakunnalle.