

14.4.2020

EOAK/4347/2019

Ratkaisija: Apulaisoikeusasiamies Pasi Pölönen

Esittelijä: Vanhempi oikeusasiamiehensihteeri Terhi Arjola-Sarja

Päätöksen perusteleva ym.

1 KANTELU

Kantelija pyysi tutkimaan kuluttajariitalautakunnan menettelyä ja päätöstä koskien yksityisen pysäköinninvalvonnan antamaa valvontamaksua.

Kantelun mukaan lautakunnan ratkaisusta ei käynyt ilmi, miten ja missä yhteydessä X Oy oli esittänyt ratkaisun perusteluissa esiintyvän väittämän, että EasyPark -sovellus kehottaa tarkistamaan sijaintitiedon ja miksi kantelijalle ei ollut annettu mahdollisuutta kommentoida tätä asian ratkaisun kannalta merkityksellistä lausuntoa. Ratkaisussa ei myöskään ollut kuvattu ja otettu huomioon kantelijan lisäselvityksen sisältöä. Kantelija ihmetteli myös, mihin lautakunta perusti ratkaisun perusteluissa olevan väitteen, että kuluttaja oli suorittanut valvontamaksun vain kertaalleen, kun ratkaisupyynnön yhteydessä kantelija oli kertonut, että valvontamaksu oli suoritettu kahteen kertaan. Elinkeinonharjoittaja ei ollut vastineessaan kiistänyt tätä väitettä.

2 SELVITYS

Kantelun johdosta hankittiin kuluttajariitalautakunnan selvitys (ohessa).

3 RATKAISU

Kuluttajariitalautakunnan kysymyksessä olevan päätöksen (Dnro D/5998/34/2018) perusteluissa on esitetty muun muassa seuraavaa: ”[yrityksen nimi] on kertonut, että EasyPark-sovellus kehottaa varmistamaan sijaintitiedon oikeellisuuden. Lautakunta pitää [yrityksen nimi] kertomusta EasyPark-sovelluksen tarkistuskehotuksesta uskottavana. Ottaen huomioon sen, että EasyPark-sovellus kehottaa tarkistamaan sijaintitiedon, lautakunta katsoo, että vastuu sijaintitiedon oikeellisuudesta on ollut [kantelijalla].”

Kuluttajariitalautakunnan kantelun johdosta antamassa selvityksessä on todettu, että päätöksessä on ollut epätarkkuutta tältä osin. Selvityksen mukaan X Oy:n kirjelmistä ei löydy nimenomaisesti sanottuna, että EasyPark-sovellus kehottaa tarkistamaan sijaintitiedon. Yhtiön vastuksessa on esitetty, että kuluttaja olisi helposti voinut EasyPark-sovelluksesta tarkistaa, että maksu suoritetaan oikealle taholle. Selvityksen mukaan tämä tarkoittaa sitä, että EasyPark-sovellus kehottaa tarkistamaan sijainnin ja varmistamaan oikean aluekoodin ennen maksun hyväksymistä. Lautakunnan selvityksen mukaan epätarkkuudella ei ollut vaikutusta asian lopputulokseen.

Lautakunnan päätöksen perusteluissa on esitetty myös seuraavaa: ”Koska [kantelija] on maksanut valvontamaksun vain kerran, ja maksu on ollut hänen osaltaan aiheellinen, ei [kantelijalla]

ole oikeutta saada takaisin toista kahteen kertaan maksetusta valvontamaksusta.” Lautakunnan asiassa antaman selvityksen mukaan myös tässä virkkeessä on epätarkkuutta. Selvityksen mukaan ajatuksen merkitys olisi ollut selvempi, jos kysymyksessä oleva virke olisi kirjoitettu kuulumaan esimerkiksi: ”Koska [kantelija] on maksanut valvontamaksun [yrityksen nimi] vain kerran, ja maksu on ollut hänen osaltaan aiheellinen, ei [kantelijalla] ole oikeutta saada [yrityksen nimi] takaisin toista kahteen kertaan maksetusta valvontamaksusta.”

Päätöksen sisällöstä ja perustelemisesta säädetään hallintolain 44 ja 45 §:ssä. Hallintolain mainitut säännökset tulevat sovellettaviksi kuluttajariitalautakunnan menettelyyn kuluttajariitalautakunnasta annetun lain 24 §:n nojalla. Sen mukaan siltä osin kuin kuluttajariitalautakunnasta annetussa laissa ei toisin säädetä, menettelyyn lautakunnassa sovelletaan hallintolakia.

Hallintolain 44 §:n 1 momentin mukaan kirjallisesta päätöksestä on käytävä selvästi ilmi muun muassa päätöksen perustelut ja yksilöity tieto siitä, mihin asianosainen on oikeutettu tai veloitettu taikka miten asia on muutoin ratkaistu. Päätöksen perustelemisesta koskevan hallintolain 45 §:n mukaan päätös on perusteltava. Perusteluissa on ilmoitettava, mitkä seikat ja selvitykset ovat vaikuttaneet ratkaisuun sekä mainittava sovelletut säännökset.

Perustuslaissa turvattuun hyvään hallintoon kuuluvan, hallintolain 9 §:ssä säädetyn hyvän kielenkäytön vaatimuksen mukaisesti päätökseltä edellytetään asiallisuutta, selkeyttä ja ymmärrettävyyttä. Hallintolakia koskevan hallituksen esityksen mukaan ymmärrettävän kielenkäytön vaatimukseen kuuluu sellainen ilmaisutapa, jonka perusteella hallinnon asiakkaan voidaan olettaa yksiselitteisesti ymmärtävän asian sisällön ja saavan siitä asian laatuun nähden riittävästi tietoa. Säännös edellyttää esitystavalta siten sekä kielellistä selkeyttä että sisällöllistä ymmärrettävyyttä (HE 72/2002 vp).

Viranomaisen tulee perustella päätöksensä asianmukaisesti ja riittävällä tavalla. Päätöksen perustelemisvelvollisuuden tarkoituksena on varmistaa, että asianosainen saa tiedon paitsi ratkaisun lopputuloksesta myös sen perusteista. Päätöksen oikeellisuus on jälkikäteen mahdollista tarkistaa ainoastaan asianmukaisten perustelujen kautta. Riittävät perustelut voivat myös lisätä luottamusta ratkaisujen sisältöön.

Ratkaisuperusteita laatiessaan viranomaisella on tiettyä harkintavaltaa. Perustelujen sisältöön vaikuttaa muun muassa se, mikä on viranomaisen käsityksen mukaan asian ratkaisuun vaikuttavaa.

Kantelun tarkoittamassa ratkaisussa kuluttajariitalautakunta on perusteluissaan edeltä ilmenevän siteerauksen mukaisesti esittänyt X Oy:n kertoneen, että EasyPark-sovellus on kehottanut varmistamaan sijaintitiedon oikeellisuuden. Ratkaisussaan lautakunta on pitänyt X Oy:n kertomusta sovelluksen tarkistuskehotuksesta uskottavana ja ottaen huomioon sen, että sovellus kehottaa tarkistamaan sijaintitiedon, katsonut, että vastuu sijaintitiedon oikeellisuudesta on ollut kantelijalla. Mielestäni ratkaisun perusteluista saa yksiselitteisesti sen kuvan, että X Oy on asiassa nimenomaisesti esittänyt, että mainittu sovellus kehottaa varmistamaan sijaintitiedon. Perusteluista ei ilmene, että maininnoissa kehotuksesta olisi muusta kysymys. Kuluttajariitalautakunnan selvityksen perusteella ratkaisun perusteluissa tarkastuskehotuksesta esitetty perustuu X Oy:n kuluttajariitalautakunnalle antaman vastauksen kohtaan, jossa esitetään seuraavaa: ”Kyseessä on käyttäjän omasta huolimattomuudesta johtuva virhe ja valituksen esittäjä olisi helpposti voinut tarkistaa EasyPark -sovelluksesta että mahdollinen pysäköintimaksu suoritetaan oikealle taholle.” Mielestäni lautakunnan ratkaisun perusteluissa esitettyä kehotusta on tästä X Oy:n asiassa esittämästä varsin vaikea löytää.

Katson, että kuluttajariitalautakunnan ratkaisun perusteluja voidaan erityisesti tältä osin, mutta myös lautakunnan selvityksessä käsitellyn ratkaisun perustelujen toisen kohdan osalta pitää hyvän kielenkäytön valossa ongelmallisena.

Muilta osin katson, että asiassa ei ole ilmennyt toimenpiteitäni edellyttävää menettelyä.

4 TOIMENPITEET

Saatan edellä esittämäni käsityksen kuluttajariitalautakunnan tietoon.