

2.11.2017

EOAK/5626/2017

**Ratkaisija: Apulaisoikeusasiamies Pasi Pölönen**

**Esittelijä: Esittelijäneuvos Tapio Rätty**

## **TOIMEENTULOTUKIASIAKKAALLA ON OIKEUS LUOTTAA VIRANOMAISEN ANTAMAN NEUVONNAN OIKEELLISUUTEEN**

### **1 KANTELU**

Kantelija arvosteli Kelan antamaa toimeentulotukiasiaan liittyvää neuvontaa sekä hänelle myönnetyn muuttoavustuksen määrää.

### **2 SELVITYS**

Kansaneläkelaitos antoi kirjoituksen johdosta selvitystä.

### **3 RATKAISU**

#### **3.1**

Tapahtumat, saatu selvitys ja arviointi

Kantelija kertoi, että hän oli tiedustellut kolmihenkisen perheen hyväksyttäviä asumiskustannuksia. Kantelija oli ilmoittanut asumismenojen suuruudeksi 806 euroa/kk. Kansaneläkelaitoksen virkailija oli ilmoittanut hänelle hyväksyttävän vuokran olevan 781 euroa/kk. Edelleen Kansaneläkelaitoksen virkailija oli kertonut, että muuttoavustusta ei myönnetä, mikäli vuokran määrä ylittää Kelan kohtuulliseksi määrittelemän vuokratason.

Kantelija kertoi, että hän oli joutunut kieltäytymään tarjotusta asunnosta, vaikka asunto olisi sopinut erinomaisesti hänen perheelleen.

Kantelijan otettua yhteyttä uudestaan Kansaneläkelaitokseen oli ilmennyt, että hänelle oli annettu väärää tietoa kohtuullisen vuokran määrästä sekä muuttoavustuksen perusteista. Kantelijan mielestä hänelle on aiheutunut Kansaneläkelaitoksen menettelyn johdosta vahinkoa.

Kansaneläkelaitoksen antamassa selvityksessä on myönnetty Kelan tekemä virhe kantelijalle annetussa neuvonnassa hyväksyttävän vuokran tasosta.

Pyysin Kansaneläkelaitokselta selvitystä myös siitä, arvioiko se yksilöllisesti muuttoavustuksen määrää vai määrätäänkö se kaavamaisesti tietyn suuruisena.

Kansaneläkelaitoksen selvityksen mukaan muuttoraha on 120–180 euroa riippuen lähtö- ja kohdeosoitteen välimatkasta sekä muuttavien henkilöiden määrästä. Mikäli henkilöllä on erityisiä syitä muuton järjestämiselle, esimerkiksi hän ei kykene itse hoitamaan tai järjestämään muuttoa omatoimisesti, voidaan hakijalle myöntää maksusitoumus muuttopalveluihin.

Kantelija kertoi asuvansa kahden lapsensa kanssa eikä hänellä ole tukiverkkoa, joka voisi huolehtia muutosta. Kantelijalle ei kerrottu mahdollisuudesta hakea tukea (maksusitoumusta) muuttopalveluihin. Kansaneläkelaitos on selvityksessään myöntänyt tältäkin osin antamansa virheellisen ja puutteellisen neuvonnan.

Arvioin asiaa seuraavasti.

Hallintolain 6 §:n mukaan viranomaisen on kohdeltava hallinnossa asioivia tasapuolisesti sekä käytettävä toimivaltaansa yksinomaan lain mukaan hyväksyttäviin tarkoituksiin. Viranomaisen toimien on oltava puolueettomia ja oikeassa suhteessa tavoiteltuun päämäärään nähden. Niiden on suojattava oikeusjärjestyksen perusteella oikeutettuja odotuksia.

Hallintolain 7 §:ssä on säädetty palveluperiaatteesta ja palvelun asianmukaisuudesta. Säännöksen mukaan asiointi ja asian käsittely viranomaisessa on pyrittävä järjestämään siten, että hallinnossa asioiva saa asianmukaisesti hallinnon palveluita ja viranomainen voi suorittaa tehtävänsä tuloksellisesti.

Hallintolain 8 §:n mukaan viranomaisen on toimivaltansa rajoissa annettava asiakkaalleen tarpeen mukaan hallintoasian hoitamiseen liittyvää neuvontaa sekä vastattava asiointia koskeviin kysymyksiin ja tiedusteluihin.

Viranomaisen neuvontavelvollisuuteen kuuluu asian sisällöllinen neuvonta sekä menettelyllinen neuvonta.

Viranomainen vastaa siitä, että sen antamat neuvot ja ohjeet ovat viranomaisen hallinnon alalla oikeita. Asiakkaalla on oikeus luottaa viranomaisen antamaan selvitykseen ja muihin tietoihin, jotka on annettu hänelle henkilökohtaisesti tai jotka ovat esimerkiksi viranomaisen ylläpitämällä verkkosivuilla.

Neuvonnassa annettujen tietojen tulee olla riittävästi tarkistettuja, koska väärät tiedot voivat vaikuttaa asiakkaan oikeusturvan toteutumiseen ja aiheuttaa asiakkaan etujen tai oikeuksien menetyksiä. Neuvonnan virheet saattavat estää hallinnon asiakkaan hallintolain 6 §:ssä turvattujen oikeutettujen odotusten toteutumisen. Korostan vielä, että viranomaisen antamat neuvot ja selvitykset eivät saa johtaa sosiaalihuollon asiakkaan oikeuksien kaventumiseen tai niiden toteutumatta jättämiseen. Tämän takia viranomaisen on huolehdittava siitä, että sen antama neuvonta on sisällöltään oikeaa.

Kantelukirjoituksen ja saadun selvityksen mukaan Kansaneläkelaitoksen kantelijalle antama sisällöllinen neuvonta on ollut virheellistä. Tämän johdosta ainakin kantelukirjoituksen mukaan kantelijalle on aiheutunut vahinkoa.

Kansaneläkelaitos on myöntänyt virheensä, pahoitellut tapahtunutta sekä ilmoittanut, että kantelussa esille nousseet virheelliset ja puutteelliset palvelutilanteet (neuvonnassa) on käyty läpi Kelan asiakasneuvojien kanssa, jotta neuvonta jatkossa olisi oikeaa ja kattavaa.

Kansaneläkelaitoksen selvityksen mukaan Kela on kantelukirjoituksen ja sen johdosta Kelalle lähetetyn selvityspyynnön jälkeen myöntänyt kantelijalle yksilöllisen harkinnan perusteella muuttopalveluun maksusitoumuksen. Edellä sanotun johdosta tyydyn kiinnittämään Kansaneläkelaitoksen huomiota edellä hyvän hallinnon periaatteista ja neuvontavelvollisuudesta sekä neuvonnan virheettömyydestä toteamaani.

Totean, että en ole arvioinut sitä, onko kantelijalle aiheutunut vahinko (hänen perheelleen sopivaksi katsottu, mutta saamatta jäänyt asunto) tullut riittävästi korjattua.

Totean vielä asumismenojen huomioimisesta yleisesti seuraavaa.

Kantelukirjoituksen mukaan Kelan virkailija oli ilmoittanut kantelijalle, että muuttoavustusta ei myönnetä, mikäli asunnon kuukausivuokra ylittää Kelan kohtuulliseksi katsoman määrän.

Toimeentulotukilain 7 b §:n mukaan perusosalla katettavien menojen lisäksi muina perusmenoina otetaan huomioon tarpeellisen suuruisina yleisestä asumistuesta annetun lain 9 §:ssä tarkoitetut asumismenot.

Asumismenojen suuruus on arvioitava kussakin tapauksessa toimeentulotuen hakijan yksilöllisten olosuhteiden ja tarpeiden edellyttämällä tavalla. Lainsäädännössä ei ole erikseen määritelty asumismenojen kohtuullista euromäärää. Kansaneläkelaitos voi sinänsä määritellä esimerkiksi ohjeissaan sen, mitä kunnassa on pidettävä kohtuullisen suuruisina asumismenoina. Tällainen ohjeistus ei kuitenkaan saa aiheuttaa sitä, että henkilön oikeus lakisääteiseen toimeentuloturvaan vaarantuu.

Asumismenojen tarpeellista suuruutta harkittaessa voidaan ottaa huomioon asunnon koko ja laatu suhteessa toimeentulotukilaisissa tarkoitettuun perheen kokoon ja tarpeisiin sekä kohtuullista asumistasoa vastaava kustannustaso paikkakunnalla. Mainitut näin määriteltävät kohtuulliset asumiskustannukset on otettava huomioon todellisen määräisinä toimeentulotukea määrättäessä.

Kelan on asumismenoja arvioidessaan huomioitava toimeentulotukea määrättäessä sellaiset kohtuulliset asumismenot, jotka tosiasiallisesti mahdollistavat toimeentulotuen hakijan asumisen tai asunnon saamisen. Asumismenoja ei voi kohtuullistuttaa laskennallisesti esimerkiksi sellaisessa tilanteessa, jossa edullisempaa asuntoa ei tosiasiallisesti ole saatavilla tai tarjolla.

Toimeentulotukilain tarkoittama kohtuullista asumismenoa koskeva yksilöllisesti tehtävä määrittely voi muuttua myös silloin, jos toimeentulotuen hakijalla on esittää erityisiä syitä tai perusteita suuremman asumismenon hyväksymiseen toimeentulotukea määrättäessä.

Totean vielä, että mikäli hakijan asumismenot ylittävät Kelan kohtuulliseksi asumismenoksi katsottavan vuokran vähäisessä määrin, tulisi tämä vähäinen ylitys ottaa huomioon päätöksenteossa (vrt. KHO 31.12.1999 T 4312).

Totean vielä, että jos hakija asuu ilman erityisiä perusteita ylikalliissa asunnossa, ei hakemusta voida hylätä kokonaan, vaan tukea on myönnettävä kohtuulliseen osaan asumismenosta. Totean yleisesti vielä, että muuttoavustuksen myöntäminen on tehtävä aina itsenäisesti arvioiden hakijan yksilöllisiä olosuhteita.

Kiinnitän Kansaneläkelaitoksen huomiota edellä asumismenojen kohtuullisuudesta ja päätöksentekoon sisältyvästä yksilöllisestä harkinnasta toteamaani.

Lähetän tästä päätöksestäni jäljennöksen Kansaneläkelaitokselle. Kirjoitus ei anna aihetta puoleltani muuhun.