

5.3.2004

563/4/02

**Ratkaisija: Oikeusasiamies Riitta-Leena Paunio**

**Esittelijä: Oikeusasiamiehensihteeri Leila Andersin**

## **VIIVYTTELY VALITUSASIAN KÄSITTELYSSÄ**

1

### **KANTELU**

A arvosteli 24.2.2002 päivätyssä kirjeessään vakuutusosoikeuden menettelyä valitusasiassaan. Vakuutusyhtiö oli antanut A:n liikennevakuutuslakiin perustuvana kuntoutuksena haettuihin asunnon muutostöihin hylkäävän päätöksen, johon hän oli hakenut muutosta vakuutusosoikeudelta. A:n tehdessä kantelunsa asia oli ollut vireillä vakuutusosoikeudessa lähes kolme vuotta. A arvosteli kirjeessään vakuutusosoikeutta myös siitä, että hänelle ei ollut vastattu hänen käsittelyaikaa koskeviin tiedusteluihinsa.

---

3

### **RATKAISU**

#### **3.1 Valituksen käsittelyaika**

Vakuutusosoikeuden lausunnon mukaan A:n liikennevakuutuslakiin perustuvaa kuntoutusta koskeva valitusasia tuli vireille vakuutusosoikeudessa 26.4.1999. Asian esittelijä, vakuutussihteeri C jätti asiakirjat esittelymuistioineen ja päätösehdotuksineen IV jaostolle 12.6.2000. Asia ratkaistiin vakuutusosoikeuden istunnossa 27.6.2002. Vanhempi vakuutustuomari B toimi tuolloin IV jaoston puheenjohtajana.

Vakuutusosoikeuden lausunnon mukaan keskimääräinen käsittelyaika vakuutusosoikeudessa oli 11 kuukautta vuonna 2000, 13 kuukautta vuonna 2001 ja 14 kuukautta vuoden 2002 alkupuolella. Vakuutusosoikeus totesikin lausunnossaan, että A:n asian käsitteleminen kesti poikkeuksellisen pitkään. Lausunnon mukaan vakuutusylituomari oli sekä tammikuussa että marraskuussa 2001 määrännyt tietyn viikon niin sanotuksi "rästien purkuviikoksi" havaitessaan, että vanhoja juttuja oli alkanut kertyä odottamaan ratkaisua. Kyseisinä ajankohtina oli vakuutustuomareille ja esittelijöille annettu kehoitus keskittyä vanhojen juttujen saattamiseksi ratkaisukuntoon.

Laamanni B totesi selvityksessään, että hän jaoston puheenjohtajana vastaa A:n asian kohtuuttomasta viipymisestä. Syynä pitkään käsittelyaikaan olivat kasvaneet juttujen määrälliset ja laadulliset vaatimukset. Pitkään jatkunut jutturuuhka, vaatimukset päätösten perustelujen parantamisesta, lisääntyneet

suulliset käsittelyt ja alkuvuodesta 2001 käyttöön otettu uusi istuntojenhallintajärjestelmä sitoivat resursseja ja lisäsivät työtaakkaa. Myös vakuutusosoikeuden lausunnossa todettiin työn lisääntynyt kuormittavuus osasyyski viivytykseen.

A:n asian vireilletuloajankohtana voimassa olleen vakuutusosoikeuden työjärjestyksen 5 §:n mukaan vakuutusylituomari johti vakuutusosoikeuden toimintaa ja vastasi sen tuloksellisuudesta. Työjärjestyksen 6 §:n mukaan jaoston puheenjohtaja valvoi asetettujen tavoitteiden saavuttamista jaostollaan ja 19 §:n mukaan vanhemman vakuutustuomarin tehtävänä oli huolehtia jaoston toiminnan tuloksellisuudesta sekä jaoston viikoittaisen istuntoluettelon laatimisesta. Työjärjestyksen 10 §:n mukaan asiat oli yleensä käsiteltävä niiden vireilletulojärjestyksessä.

Käsitykseni mukaan A:n valitusasian käsittelyaika oli kohtuuttoman pitkä. Perustuslain 21 §:n mukaan jokaisella on oikeus saada asiansa käsitellyksi asianmukaisesti ja ilman aiheetonta viivytyksiä lain mukaan toimivaltaisessa tuomioistuimessa. Asian käsittely kesti kolme vuotta ja kaksi kuukautta, joten käsittelyaika oli kaksi vuotta pidempi kuin valitusten keskimääräinen käsittelyaika vakuutusosoikeudessa oli vuonna 2002, jolloin A:n asia ratkaistiin. Asian esittelijän jätettyä esittelymuistion ja päätösehdotuksen kului kaksi vuotta ennen kuin valitusasia ratkaistiin. Esitetyn selvityksen perusteella tuona aikana ei hankittu lisäselvityksiä eikä tehty muitakaan toimenpiteitä, jotka olisivat pitkittäneet asian käsittelyä.

Katson, että laamanni B:n selvityksessä ja vakuutusosoikeuden lausunnossa esiin tuodut syyt viivästykselle – työn kuormittavuuden lisääntyminen määrällisten ja laadullisten vaatimusten kasvun vuoksi – eivät ole hyväksyttävä peruste A:n valitusasian keskimääräistä huomattavasti pidemmälle käsittelyajalle. Edellä esitetyn perusteella katson laamanni B:n laiminlyöneen velvollisuutensa huolehtia siitä, että A:n asia käsitellään ilman aiheetonta viivytyksiä ja näin ollen syyllystyneen A:n oikeusturvaa vaarantavaan viivyttelyyn.

Asiassa esitetyn selvityksen perusteella minulla ei ole sen sijaan aihetta epäillä, että vakuutusylituomari olisi laiminlyönyt velvollisuutensa seurata vakuutusosoikeudelle kuuluvien tehtävien asianmukaista ja joutuisaa hoitoa. Vakuutusylituomari D oli antanut tammikuussa 2001 ja vakuutusylituomarin tehtävää hoitanut vanhempi vakuutustuomari E marraskuussa 2001 vanhojen juttujen valmisteluun liittyvän kehotuksen.

### 3.2 Tiedusteluihin vastaaminen

Kantelun mukaan A tiedusteli asiansa käsittelyaikaan vuoden 2000 alussa, jolloin hänelle luvattiin päätös huhtikuussa. Sen jälkeen hän oli useasti yhteydessä asian esittelijään, joka tiedusteli asian käsittelystä B:ltä. Koska asia ei näistä tiedusteluista huolimatta edennyt, A soitti kertomansa mukaan B:lle lähes 50 kertaa tiedustellakseen asiansa käsittelystä, mutta B ei vastannut hänen soittopyyntöihinsä.

Vakuutusoikeuden antaman lausunnon mukaan vakuutusoikeuden 20.3.2000 vahvistetuissa tiedotusohjeissa korostetaan, että soittopyyntöihin on ehdottomasti aina vastattava. Vakuutusoikeuden asiakaspalvelun tavoitteena on muun muassa saavutettavuus, johon sisältyy se, että asiakkaalla tulisi olla mahdollisuus kohtuullisella vaivalla tavoittaa haluamansa henkilö. Tuomareiden riippumaton asema huomioon ottaen tuomarit eivät voi kuitenkaan keskustella itse asiasta, mutta asian käsittelyajasta ja muista käsittelyprosessiin liittyvistä kysymyksistä he voivat keskustella. Mikäli soittopyynnön saanut henkilö on useita kertoja yrittänyt vastata soittopyyntöön siinä onnistumatta, ei vakuutusoikeuden puhelinasiointin toimintaperiaatteiden mukaan ole kohtuutonta, että hän ei enää yritä vastata soittopyyntöön.

Laamanni B esitti selvityksessään, että hän muistikuvansa mukaan sai A:n soittopyyntöjä sähköpostitse esittelijä C:ltä ja että hän yritti tavoittaa A:ta puhelimitse pari kertaa siinä onnistumatta. C toi lisäksi selvityksessään esille yleisellä tasolla ne ongelmat, jotka liittyvät muutoksenhakijan ja tuomarin välisissä puhelinkeskusteluihin tulevaan asiaan liittyvään aineistoon sekä keskustelujen mahdollisesti aiheuttamaan esteellisyyteen. Vakuutusoikeus totesi launnonssa huomioivansa nämä näkökohdat tekeillä olevan tiedotusohjeiden uusimisen yhteydessä.

Totean käsityksenäni, että asianmukaiseen viranomaismenettelyyn kuuluu, että viranomainen vastaa sille osoitettuihin, riittävässä määrin yksilöityihin tiedusteluihin ilman aiheutonta viivytystä. Katson vakuutusoikeuden tiedotusohjeiden olevan soittopyyntöihin vastaamisen osalta asianmukaiset. Selvityksen mukaan B on pyrkinyt A:n soittopyyntöjen osalta toimimaan tiedotusohjeiden mukaisesti. Asia ei siis tältä osin anna minulle aiheutta enempään.

4

#### TOIMENPITEET

Eduskunnan oikeusasiamiehestä annetun lain 10 §:n 1 momentin nojalla annan laamanni B:lle huomautuksen hänen edellä kohdassa 3.1 selostetusta laiminlyönnistään. Tässä tarkoituksessa lähetän hänelle jäljennöksen päätöksestäni. Lähetän jäljennöksen päätöksestäni myös vakuutusoikeudelle tiedoksi.