

30.10.2018

EOAK/5661/2017

Ratkaisija: Oikeusasiamies Petri Jääskeläinen

Esittelijä: Vanhempi oikeusasiamiehensihteeri Juha-Pekka Konttinen

MENETTELY KULJETUSPALVELUN PERUUTUSTILANTEESSA

1 OMA ALOITE

Päätin ottaa omana aloitteenani tutkittavaksi Jyväskylän kaupungin vammaispalvelulain mukaisten kuljetuspalvelujen soveltamisohjeet matkan peruuttamista koskevien käytäntöjen osalta (asiakastiedotteet 31.12.2016: vaikeavammaisten kuljetuspalvelu asiointi- ja virkistysmatkoihin sekä vaikeavammaisten kuljetuspalvelu opiskelu- ja työmatkoihin). Jyväskylän kaupungin vammaispalvelut oli toimittanut kyseiset ohjeet oikeusasiamiehen kansliaan erään kanteluasian käsitteilyn yhteydessä.

Vaikeavammaisten asiointi- ja virkistysmatkojen soveltamisohjeessa todettiin seuraavaa:

Peruutus viimeistään 30 minuuttia ennen lähtöaikaa:

"Mikäli asiakas ei tarvitsekaan tilattua matkaa, peruutus tulee tehdä viimeistään 30 minuuttia ennen lähtöaikaa. Asiakas maksaa matkan todellisen hinnan, mikäli auto on ehtinyt lähteä liikkeelle hakemaan asiakasta. Kyydin myöhässä peruneelta asiakkaalta vähennetään yksi kuljetuspalvelumatka."

Vaikeavammaisten opiskelu- ja työmatkoihin annetut soveltamisohjeet poikkesivat sanamuodoltaan edellä mainitusta toisen virkkeen osalta: "Asiakas maksaa auton kulut, mikäli auto on ehtinyt lähteä liikkeelle hakemaan asiakasta."

Oman aloitteeni tutkimiseksi pyysin 3.10.2017 Jyväskylän kaupungin perusturvan toimialalta selvitystä sen arvioimiseksi, minkälaisia sanktioita kuljetuspalvelujen asiakkaalle asetetaan matkan peruutustilanteessa. Selvityksessä pyydettiin kuvaamaan mahdollisimman yksityiskohtaisesti menettely, jota Jyväskylän vammaispalvelut ja kyydinvälityskeskus käytännössä soveltavat, kun kysymys on peruuttamatta jätetystä tai myöhässä peruutetusta kuljetuspalvelusta perittävästä maksusta tai korvauksesta. Selvityspyynnössä oli esitetty yksilöityjä kysymyksiä, joihin erityisesti haluttiin vastauksia.

2 SELVITYS

Selvityspyynnön johdosta Jyväskylän kaupungin vammaispalvelujen palvelupäällikkö antoi 3.11.2017 päivätyn selvityksen. Seuraavassa selvitys annettuihin kysymyksiin pohjautuen.

KYSYMYS 1: Vähennetäänkö tilatun matkan myöhässä (myöhemmin kuin 30 minuuttia ennen lähtöä) peruneelta asiakkaalta aina yksi kuljetuspalvelumatka huolimatta siitä, onko auto ehtinyt lähteä liikkeelle?

VASTAUS: Kyllä. Kyydinvälityspalvelun käyttämä Mobirouter -järjestelmä alkaa reitittää matkatilauksia ja käytössä olevia autoja viimeistään 30 minuuttia ennen asiakkaan kanssa sovittua aikaa. Järjestelmän avulla varmistetaan käytettävissä olevan kaluston maksimaalisen tehokas käyttö. Liian myöhään perutun matkan poistaminen järjestelmästä aiheuttaa ylimääräistä työtä ja tarkoittaa käytännössä sitä, että järjestelmän on tehtävä reititykset uudelleen.

KYSYMYS 2: Onko niin, että jos auto on ehtinyt lähteä liikkeelle, tilatun matkan myöhässä peruneelta asiakkaalta vähennetään ensinnäkin yksi kuljetuspalvelumatka ja tämän lisäksi hän joutuu maksamaan "matkan todellisen hinnan" / "auton kulut"? Onko tämä taksamittarin mukainen summa?

VASTAUS: Matkan myöhässä peruneelta asiakkaalta vähennetään aina yksi kuljetuspalvelumatka riippumatta siitä, onko jokin tietty auto jo lähtenyt liikkeelle hakemaan asiakasta vai ei. Asiakas ei ole kuitenkaan joutunut maksamaan matkan todellista hintaa tai auton kuluja. Asiakasohjeessa mainittua matkan todellista hintaa tai auton kuluja ei ole erikseen määritelty. Osa kuljetuspalvelumatkoista tehdään kaupungin kilpailuttamien sopimusliikennöitsijöiden kalustolla, jonka kustannus perustuu kilpailutettuun päivähintaan, ja osa taksikalustolla, jonka kustannus perustuu taksin taksamittarin taksoihin. Kuljetuspalvelua toteuttavalla kalustolla ei siis ole yhtenäistä hintaa, johon asiakkaalta perittävä korvaus voisi perustua.

KYSYMYS 3: Onko menettely edellä kuvattu, jos asiakas ei peruuta tilattua matkaa lainkaan?

VASTAUS 3: Peruuttamatta jätetystä käyttämättömästä matkasta asiakkaalta vähennetään yksi kuljetuspalvelumatka, mutta minkäänlaisia kustannuksia asiakkaalta ei peritä.

KYSYMYS 4: Mikä taho (kunta/taksi/kyydinvälityskeskus) laskuttaa asiakkaalta edellä mainitut kustannukset?

VASTAUS: Taksi.

KYSYMYS 5: Tehdäänkö myöhässä peruutuksen tehneelle asiakkaalle (tai kokonaan peruuttamattomasta palvelusta) muutoksenhakukelpoinen päätös laskutetusta "matkan todellisesta hinnasta" / "auton kuluista"?

VASTAUS: Ei tehdä.

KYSYMYS 6: Onko Jyväskylässä jouduttu soveltamaan puheena olevaa soveltamisohjeen kohtaa?

VASTAUS: Ei ole. Käytyjen asiakaspalautteiden ja kyydinvälityskeskukselta saadun tiedon mukaan varmasti tiedossa ei ole yhtään tilannetta, jossa taksi olisi perinyt asiakkaalta jotain kustannusta myöhässä perutusta matkasta.

Jyväskylän vammaispalvelujen selvityksen mukaan vuodelle 2018 päivitettävistä kuljetuspalvelun ohjeista epäselvyyttä aiheuttava ohje tullaan poistamaan. Asiointi- ja virkistysmatkojen ohjeesta poistetaan lause: "Asiakas maksaa matkan todellisen hinnan, mikäli auto on ehtinyt lähteä liikkeelle hakemaan asiakasta." Työ- ja opiskelumatkojen ohjeesta poistetaan lause: "Asiakas maksaa auton kulut, mikäli auto on ehtinyt lähteä liikkeelle hakemaan asiakasta."

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 valtiosuudesta 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 terveystalouksista 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.

3.2 Arviointi

Kuljetuspalvelumatkan vähentäminen asiakkaalta

Saadun selvityksen mukaan matkan myöhässä peruneelta tai peruutuksen laiminlyöneeltä asiakkaalta vähennetään aina yksi kuljetuspalvelumatka riippumatta siitä, onko jokin tietty auto jo lähtenyt liikkeelle hakemaan asiakasta vai ei.

Kysymyksessä olevassa tilanteessa tarkoitetaan ensinnäkin sellaista vaikeavammaisen henkilön tilaamaa matkaa, jota vaikeavammaisen henkilö ei ole peruuttanut tai on peruuttanut myöhässä ja tästä syystä matka on jäänyt käyttämättä ennen kuljetuksen tosiasiallista alkamista. Kysymys voi olla esimerkiksi tilanteesta, jossa matkan peruuttamista ei ole tehty ennen kuin taksinkuljettaja on lähtenyt liikkeelle ja hakemaan vaikeavammaista henkilöä. Edellä kuvatussa tilanteessa on kysymys sellaisesta kuljetuspalvelumatkasta, jota ei ole voitu suorittaa vaikeavammaisen henkilön menettelystä johtuen. Kyse on nähdäkseni sellaisesta kuljetuspalvelumatkasta, josta asiakasmaksu (omavastuu) voidaan periä asiakasmaksuasetuksen 6 §:n suuruisena ja säännöksessä tarkoitettuihin tavoin. Tässä tilanteessa saattaa olla mahdollista kaupungin soveltamisohjeen mukaisesti vähentää asiakkaalta yksi kuljetuspalvelumatka.

Mikäli matkan peruuttamatta jättäminen tai peruuttaminen alle 30 minuuttia ennen tilatun matkan alkua johtuu asiakkaasta riippumattomasta syystä (esimerkiksi asiakkaan terveydentilasta tai muusta perustellusta äkillisestä syystä), mielestäni asiakkaan tulee voida saattaa kuljetuspalvelumatkan menettämistä/palauttamista koskeva asia sosiaalitoimen arvioitavaksi. Näkemykseni mukaan tällainen menettely turvaa asiakkaan oikeusturvan toteutumista kuljetuspalvelun peruutustilanteessa.

Kuljetuspalvelujen asiakkaalla on halutessaan mahdollisuus saattaa kuljetuspalvelumatkan menettämistä (poistamista) koskeva asia hallintoriitana toimivaltaisen hallinto-oikeuden tutkittavaksi. Viime kädessä tuomioistuin arvioi, onko kaupunki toiminut asiassa lainmukaisesti.

Matkan todellisen hinnan tai auton kulujen laskuttaminen asiakkaalta

Olen ratkaisussani 17.6.2015 Dnro 3967/4/14 todennut, että kunta ei voi määrittää kuljetuspalveluista perittävää maksua asiakasmaksuasetuksen 6 §:n säännöksen vastaisella tavalla. Käsitökseni mukaan asiakasmaksuasetus tai muukaan lain säännös ei mahdollista maksun (sakkomaksun) perimistä siten, että kuljetuspalveluihin oikeutettu henkilö olisi velvollinen suorittamaan 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.

Jyväskylän kuljetuspalveluohjeen mukaan asiakas joutui yhden kuljetuspalvelumatkan menettämisen lisäksi maksamaan matkan todellisen hinnan (auton kulut), mikäli auto oli ehtinyt lähteä liikkeelle hakemaan asiakasta. Saadun selvityksen mukaan kuljetuspalvelua toteuttavalla kalustolla ei ole yhtenäistä hintaa, johon asiakkaalta perittävä korvaus voisi perustua. Selvityksestä ilmenee, että asiasta ei tehdä muutoksenhakukelpoista päätöstä, vaan kyseinen maksu suoritetaan suoraan taksinkuljettajalle. Asiakkaalla ei ole näin ollen mahdollista saattaa maksujen laskutukseen liittyvää menettelyä tuomioistuimen arvioitavaksi. Mielestäni asiakasmaksulainsäädäntö tai mikään muukaan laki ei mahdollista tällaisen maksun (esimerkiksi taksitaksan mukaisen maksun) perimistä kuljetuspalvelujen asiakkaalta. Kuljetuspalveluohje on ollut tältä osin lainvastainen.

Jyväskylän sosiaalipalvelujen selvityksen mukaan varmasti tiedossa ei ole yhtään tilannetta, jossa taksi olisi perinyt asiakkaalta jotain maksua myöhässä perutusta matkasta. Selvityksessä todetaan, että vuodelle 2018 päivitettävistä kuljetuspalvelun ohjeista tullaan poistamaan edellä selostettu lainvastainen ohjeistus.

4 TOIMENPITEET

Kiinnitän Jyväskylän kaupungin sosiaalipalvelujen huomiota edellä kuljetuspalveluohjeista sanottuun. Tässä tarkoituksessa lähetän tämän päätökseni Jyväskylän kaupungin sosiaalipalveluille.