

12.3.2021

EOAK/5732/2020

**Ratkaisija: Oikeusasiamies Petri Jääskeläinen**

**Esittelijä: Esittelijäneuvos Jari Pirjola**

## **MAAHANMUUTTOVIRASTON JA ULKOMAALAISSPOLIISIN MENETTELY KOSKIEN TUNNISTAUTUMISTA**

### **1 KANTELU**

Kantelija arvosteli Maahanmuuttovirastoa siitä, että se sekoitti hänen puolisonsa toiseen, laittomasti maassa olevaan henkilöön. Kantelija kirjoitti, että hänen miehensä virheellisesti yhdistettiin henkilöön, jolla on mittava rikostausta ja maahantulokielto ja häntä kohdeltiin kuin rikollista.

Kantelija kirjoitti tapahtumien kulusta muun muassa seuraavaa:

Mies pidätettiin ihmisten edessä odotustilassa ja vietiin poliisiauton takatilassa poliisilaitokselle. Seurasin perässä autolla. Saavuimme Kuopion poliisiasemalle noin klo 11.00. Odotimme poliisia yli tunnin ja klo 12.30 maissa he vihdoinkin tulivat ja heillä oli kädessään iso nippu papereja, joissa sanoivat olevan lista mieheni rikoksista. He sanoivat, että mieheni on karkotettu Suomesta 2018 joulukuussa ja on maahantuloikiellossa. Puolisoni vannoi edelleen, ettei ole ollut ennen Suomessa. Minulle sanottiin, että kuvat, nimi ja syntymäaika täsmäävät ja että poliisilla ei ole syytä epäillä Migrin tunnistusta. Vaadin kuitenkin vahvempaa tunnistusta ja olin myös yhteydessä lakimiehiin ja pakolaisneuvontaan. Kun poliisi kuuli keskusteluni lakimiehen kanssa, he sanoivat mahdollisuudesta sormenjälkitunnistukseen. Vaadin heitä tekemään sormenjälkivertailun, sillä pelkät samankaltaiset kuvat ja nimi eivät todista henkilöllisyyttä afrikkalaisella henkilöllä, jolla ei ole sotua.

Lopulta poliisi suostui tekemään sormenjälkivertailun, josta kävi ilmi, että mieheni ei ollut se henkilö, jonka hänen väitettiin olevan. Vuonna 2018 karkotetulla henkilöllä oli sattumalta sama nimi ja syntymäpäivä ja hän oli samannäköinen. Poliisi kertoi myöhemmin myös huomaneensa, ettei aiemmin karkotetun henkilön passin numero ollutkaan sama kuin miehelläni, kuten ei myöskään Italian aiemmin myöntämän oleskeluluvan numero. Poliisi oli yhteydessä Maahanmuuttovirastoon, josta myönnettiin, että ovat tehneet virheen ja virkailija on liittänyt mieheni tiedot järjestelmässä aiemmin olleen samannimisen henkilön tietoihin kysymättä meiltä mitään tai tekemättä tarkempaa tunnistusta. Mieheni liitettiin henkilöön, jolla on mittava rikostausta ja maahantuloikielto ja miestäni kohdeltiin kuin rikollista. ”

Kantelija kertoi, että poliisi päästi heidät lähtemään poliisiasemalta noin klo 14.30.

Kantelussa vaadittiin korvausta ja hyvitystä ”kunnianloukkauksesta ja epäasiallisesta kohtelusta”.

## 2 SELVITYS

Kantelun johdosta hankittiin Maahanmuuttoviraston selvitys. Saadussa selvityksessä todetaan muun muassa seuraavaa.

Oleskelulupaa voi hakea sähköisesti Enter Finland -verkkopalvelussa. Hakemuksen jättämisen jälkeen asiakkaan tulee käydä tunnistautumassa Maahanmuuttoviraston palvelupisteessä. Tunnistautumiskäynnillä asiakas todistaa henkilöllisyytensä, esittää hakemuksensa liitteiden alkuperäiset versiot ja antaa sormenjälkensä oleskelulupakorttia varten. Tunnistautumiskäyntiä varten asiakas tekee ajanvarauksen Maahanmuuttoviraston verkkosivujen kautta. Ajanvarausjärjestelmä on oma erillinen järjestelmänsä, joka ei ole linkittynyt millään tavalla Maahanmuuttoviraston sähköiseen asiankäsittelyjärjestelmään (UMA-järjestelmä).

Palvelupisteellä asiakasta pyydetään esittämään henkilöllisyystodistus ja häneltä tiedustellaan käynnin syytä. Enter Finland -verkkopalvelussa jätetty hakemus ohjautuu automaattisesti UMA-järjestelmän vireytystä odottavien asiakirjojen listalle, josta virkailijan tulee se erikseen vireyttää. Vireytys tehdään tunnistautumiskäynnin yhteydessä. Sähköisesti jätetty hakemus haetaan UMA-järjestelmän asiakirjalistalta käyttäen hakuehtoina asiakkaan syntymäaika tai nimeä. Hakutuloksena saatavista hakemuksista valitaan oikea. Hakutuloksessa näkyy hakemuksen tekopäivä, asiatyyppi, asiakirjat (linkkeinä) sekä asiakkaan nimi. Kun asiakirjalistalta on valittu oikea hakemus, etsii järjestelmä automaattisesti hakemukseen merkityillä tiedoilla asiakkaan tietoja UMA-järjestelmästä.

Automaattihaussa määriteltyinä hakuehtoina ovat syntymäaika ja kansalaisuus. Nimitietoja ei ole määritelty hakuehdoiksi niiden vaihtelevan kirjoitusasun vuoksi. Hakutuloksiin tulee näkyville hakuehdot täyttävät asiakkaat tai vaihtoehtoisesti ilmoitus, ettei asiakastietoja löytynyt. Tämän jälkeen on vielä mahdollista tehdä uusi tarkentava haku. Jos haussa ei löytynyt asiakastietoja tai mikään hakutuloksista ei vastaa hakemuksen jättäneen asiakkaan tietoja, luodaan järjestelmään uuden asiakkaan tiedot. Jos virkailija valitsee asiakkaan tiedot hakutuloksesta, kysyy UMA-järjestelmä vielä varmistuksena, halutaanko hakemuksen vireillepanotoimenpide varmasti avata kyseessä olevalle asiakkaalle. Varmistuksen jälkeen avautuu kyseessä olevalle asiakkaalle keskeneräinen vireillepanotoimenpide, jonka vahvistamisen jälkeen hakemus näkyy vireillä olevana UMA-järjestelmässä.

Tapahtumien kulku palvelupisteessä 24.8.2020

Kantelijaa ja hakijaa palvelupisteessä palvellut virkailija etsi ennen heidän paikalle saapumistaan hakijan tietoja etukäteen UMA-järjestelmästä. Virkailija teki haun ajanvarausjärjestelmässä olevan nimitiedon

perusteella. Virkailija löysi nimitiedon perusteella UMA-järjestelmästä asiakkaan, jolla oli aikaisempaa hakuhistoriaa Suomessa sekä voimassa oleva maahantulokiello.

Monet palvelupisteissä työskentelevät virkailijat pyrkivät katsomaan etukäteen UMA-järjestelmästä päivän aikana tulevien asiakkaiden tilanteen. Asiakkaan tilanteeseen etukäteen tutustumalla virkailijat pysyvät paremmin edistämään asiointikäynnin sujuvuutta. Virkailija saattaa esimerkiksi huomata, että asiakas on hakenut vääränlaista lupaa, jolloin hän osaa heti neuvoa asiakasta oikean lupatyypin valinnassa. Virkailijalla on harvoin aikaa perehtyä asiakkaan lupahistoriaan perusteellisesti asiakkaan jo saavuttua palvelupisteelle varatulle ajalleen.

Maahanmuuttovirasto katsoo, että palvelupisteeseen saapuvan asiakkaan tilanteeseen tulisi tutustua UMA-järjestelmän vireytystä odottavien hakemusten asiakirjalistan kautta, eikä etsimällä asiakasta järjestelmästä ajanvarausjärjestelmästä saatavan nimitiedon avulla. Pelkällä nimitiedolla UMA-järjestelmän koko asiakastietokantaan tehty haku tuottaa huomattavasti epävarmemman hakutuloksen verrattuna siihen, että asiakasta haetaan vireytystä odottavien hakemusten asiakirjalistan kautta.

Kantelijan ja hakijan saavuttua asiointiajalle pyysi heitä palvellut virkailija ensimmäisenä hakijaa esittämään henkilöllisyystodistuksen. Hakija esitti virkailijalle passinsa. Henkilöllisyyden tunnistamisen jälkeen virkailija etsi hakijan hakemuksen vireytystä odottavien asiakirjojen listalta. Hakemuksen valitsemisen jälkeen virkailija teki UMA-järjestelmään automaattihauksen hakemukseen täytettyjen syntymäajan ja kansalaisuuden perusteella. Tällä automaattihauksella haetaan UMA-järjestelmästä hakijan asiakastietoja. UMA-järjestelmä ei antanut yhtään hakutulosta, koska syntymäaika ja kansalaisuus eivät täsmänneet järjestelmässä jo oleviin asiakastietoihin. Virkailija ihmetteli, ettei yhtään hakutulosta tullut, koska hänellä oli olettama siitä, että asiakastiedot ovat jo järjestelmässä, koska hän oli itse löytänyt ne sieltä aikaisemmin käyttämällä hakuena ajanvarausjärjestelmästä saamaansa nimitietoa.

Virkailija tiedusteli asiasta toiselta virkailijalta, joka ohjeisti häntä varmistamaan asian tekemällä tarkennetun haun. Uudelleen tarkistamista tehdään ajoittain, koska välillä asiakkaat kirjaavat tiedot hakemukseen väärin, esimerkiksi merkitsemällä syntymäaikaan kuukauden ja päivän väärinpäin, mistä johtuen automaattihaku ei löydä asiakastietoja UMA-järjestelmästä. Pääosin näissä tilanteissa virkailijalla on jo tieto siitä, että asiakkaan tietojen tulisi olla UMA-järjestelmässä, koska asiakas on esimerkiksi esittänyt Suomen myöntämän oleskelulupakortin.

Kantelua koskevassa asiassa virkailija teki haun uudelleen muuttamalla hakuena ja löysi nyt UMA-järjestelmästä asiakkaan, jolla oli sama nimi ja kansalaisuus kuin hakijalla. Kyseessä oli sama asiakas, jonka tiedot virkailija oli löytänyt aiemmin etsiessään hakijan tietoja etukäteen UMA-järjestelmästä. Virkailija ei tässä kohtaa verrannut riittävästi tarkkuudella UMA-järjestelmästä löytämänsä asiakkaan tietoja tiskillä asioimassa olleen hakijan tietoihin, ja päätyi siten vireyttämään hakijan hakemuksen toisen henkilön asiakastietoihin. Palvelupisteessä

asioineella hakijalla oli sama nimi ja kansalaisuus kuin UMA-järjestelmästä löytyneellä henkilöllä. Hakijan syntymäaika, syntymäpaikka, matkustusasiakirjan numero sekä Italian myöntämän oleskelulupakortin (joka löytyi molemmilta henkilöiltä) numero erosivat UMA-järjestelmästä löytyneen henkilön tiedoista. Edellä mainittujen tietojen lisäksi UMA-järjestelmästä löytyneen henkilön tietoihin oli tallennettu myös hänen kasvokuvansa.

Hakemuksen vireytyksen jälkeen virkailija poistui asiointihuoneesta ja otti yhteyttä poliisiin. Virkailija otti poliisiin yhteyttä, koska asiakkaalla, jonka tietoihin virkailija vireytti hakemuksen, oli voimassa oleva maahantulokielto. Jos Maahanmuuttoviraston palvelupisteessä tavataan maahantulokiellossa oleva asiakas, ilmoitetaan asiasta ulkomaalaislain 212 §:n nojalla poliisille. Poliisi nouti hakijan palvelupisteestä mukaansa.

Virkailija sai myöhemmin poliisilta tiedon, että heidän noutamansa henkilö oli eri henkilö kuin UMA-järjestelmästä löytynyt henkilö. Kantelun mukaan poliisi selvitti asian sormenjälkivertailun avulla. Virkailija lähetti hakijalle tämän jälkeen viestin, jossa pahoitteli tapahtunutta. Virkailija selvitti hakijalle ottaneensa yhteyttä poliisiin toisella henkilöllä olleen maahantulokiellon vuoksi, eikä yhteydenotto johtunut hakijan toiminnasta, vaan hänen omasta virheestään.

Virheen tultua ilmi, teki virkailija vielä saman päivän aikana pyynnön Maahanmuuttoviraston käyttötuelle UMA-järjestelmään kirjattujen tietojen korjaamiseksi. Käyttötuki poisti 31.8.2020 hakemuksen väärän henkilön asiakastiedoista, jolloin se palasi takasin vireytystä odottavien hakemusten asiakirjalistalle. Maahanmuuttovirasto kutsui tämän jälkeen hakijan uudestaan palvelupisteeseen, koska hakijan tuli antaa sormenjäljet uudestaan. Hakemus vireytettiin palvelupisteessä uudelleen 15.9.2020, jolloin hakijalle luotiin oma asiakasnumero, jonka tietoihin hakemus kirjattiin. Tiedot näkyvät nyt hakijalle oikein myös Enter Finland -verkkopalvelussa.

### 3 RATKAISU

Perustuslain 21 §:n mukaan jokaisella on oikeus saada asiansa käsitellyksi asianmukaisesti. Asioiden asianmukaiseen käsittelyyn kuuluu yleinen huolellisuusvelvollisuus, eli se, että työtehtävät hoidetaan huolellisesti ja virheettömästi. Kuten Maahanmuuttovirasto itsekin selviytyksessään myöntää, nyt kyseessä olevassa tunnistautumistilanteessa tapahtui virhe. Tämä johtui muun muassa siitä, että palvelupisteessä asioineella hakijalla oli sama nimi ja kansalaisuus kuin UMA-järjestelmästä löytyneellä toisella henkilöllä. Maahanmuuttoviraston virheen takia kantelijan puoliso vietiin poliisiasemalle, jossa hän joutui olemaan noin kaksi ja puoli tuntia.

Koska tapahtunut virhe on johtanut asiakkaan perustuslaissa turvatun henkilökohtaisen vapauden loukkaukseen, on virhe mielestäni tahattomana huolimattomuusvirheenäkin vakava. Maahanmuuttoviraston tulee huolehtia asiakaspalvelunsa työmenetelmistä ja henkilöstön koulutuksesta siten, että tapahtuneen kaltaisia vakavia virheitä ei tapahdu.

Oikeusasiamies voi eduskunnan oikeusasiamiehestä annetun lain 11 §:n perusteella tehdä laillisuusvalvontaansa kuuluvassa asiassa toimivaltaiselle viranomaiselle esityksen tapahtuneen virheen oikaisemiseksi tai epäkohdan poistamiseksi. Tässä tarkoituksessa oikeusasiamies on ratkaisukäytännössään tehnyt esityksiä, joissa viranomaista on suositeltu hyvittämään aiheuttamansa loukkaus. Oikeusasiamiehen esityksiin perustuva hyvitys on voinut merkitä vahingonkorvauslain mukaisen vahingonkorvauksen maksamista, hyvitystä Euroopan ihmisoikeussopimuksen 13 artiklan mukaisesti sopimuksen turvaaman oikeuden tai vapauden loukkaamisesta tai lainvastaisesta menettelystä aiheutuneen vahingon tai epäoikeudenmukaisuuden tuntemuksen tai vääryyskokemuksen korvaamista tai hyvittämistä.

Tässä asiassa asian käsittelyn asianmukaisuus ei toteutunut ja kantelijan puoliso vietiin Maahanmuuttoviraston virheen takia poliisiasemalle vääränä, rikoksiin syyllistyneenä henkilönä. Pidän selvänä, että tapahtumat ovat aiheuttaneet asianosaisille ahdistusta ja vääryyskokemuksia.

Saatan edellä esittämäni käsitykset Maahanmuuttoviraston tietoon lähettämällä sille jäljennöksen tästä ratkaisusta.

Lisäksi esitän, että kantelijan miehelle hyvitetään Maahanmuuttoviraston virheestä johtunut henkilökohtaisen vapauden ja koskemattomuuden loukkaus. Tässä tarkoituksessa lähetän tämän päätökseni myös Valtiokonttorille ja pyydän sitä olemaan sopivalla tavalla yhteydessä kantelijan mieheen ja ratkaisemaan hyvitysesitykseni valtion vahingonkorvaustoiminnasta annetun lain perusteella.

Pyydän Valtiokonttoria ilmoittamaan minulle 30.7.2021 mennessä, mihin ratkaisuun se on asiassa päätenyt.