

31.10.2019

EOAK/6381/2018

Ratkaisija: Oikeusasiamies Petri Jääskeläinen

Esittelijä: Esittelijäneuvos Mikko Sarja

NEUVONTA EDUNVALVONNAN LAKATESSA

1 KANTELU

Kantelija pyysi eduskunnan oikeusasiamiestä tutkimaan entisten edunvalvojiensa menettelyä asiassa, joka koski edunvalvonnan jälkeisiä toimenpiteitä. Kantelija kertoi vaikeuksista, joita hän oli kokenut kohdanneensa asioiden hoitamisessa edunvalvonnan lakkautuksen jälkeen, kun rahaliikenne ei ollut vielä palautunut hänen tililleen. Hän kertoi myös, että hänelle olisi hyvityksenä luvattu, ettei edunvalvontapalkkiota peritä ongelmien johdosta, mutta perintätoimistosta oli sittemmin kuitenkin tullut maksumuistutus. Vielä hän kertoi, ettei hänen yhteydenottoihinsa ollut vastattu, ja koki, että asiakaspalvelu oli muutenkin ollut epäkohteliasta.

2 SELVITYS

Pyysin edunvalvontatoimistoa antamaan asiassa selvityksen, jossa tuli ottaa kantaa ainakin seuraaviin kysymyksiin:

- 1) Millaista ohjausta ja neuvontaa kantelijalle oli annettu edunvalvonnan lakkaamisen yhteydessä siitä, miten hänen tulee jatkossa toimia itsenäisesti asioidensa hoidon suhteen?
- 2) Edelliseen liittyen, oliko kantelijalle kerrottu, miten hän voi tarvittaessa osoittaa oman toimintakelpoisuutensa eri tahoihin nähden, mikäli se asetetaan kyseenalaiseksi?
- 3) Oliko kantelijalle luvattu hyvityksenä luopua edunvalvontapalkkion perimisestä?
- 4) Miten kantelijan kertomiin yhteydenottoihin oli reagoitu?
- 5) Miten kommentoitte väitettä epäasiallisesta asiakaspalvelusta?

3 RATKAISU

3.1 Onko edunvalvojalla velvollisuus ilmoittaa edunvalvonnan päättymisestä?

Käytettävissäni olleen aineiston mukaan edunvalvonta oli päätynyt maistraatin päätöksellä, joka oli saanut seuraavassa kuussa lainvoiman, mutta tämän jälkeenkin tilanne oli kantelijan mukaan ollut vielä sitäkin seuraavassa kuussa se, että rahaliikenne ei ollut palautunut kantelijan tilille. Kantelijalle oli hänen mukaansa ilmoitettu edunvalvontatoimistosta, että kantelijan tulee jatkossa hoitaa asiansa itse.

Asiaa koskevasta sääntelystä totean, että holhoustoimilain 59 §:n 1 momentin mukaan edunvalvoja on tehtävänsä lakattua velvollinen viipymättä luovuttamaan hoidossaan olevan omaisuuden päämiehelleen, uudelle edunvalvojalle tai muulle siihen oikeutetulle. Säännöksen perusteluiden mukaan luovuttamisvelvollisuus koskee sekä edunvalvojan hallinnassa olevaa irtainta omaisuutta ja arvopapereita että sellaisia edunvalvojan hallussa olevia asiakirjoja, jotka ovat tarpeen päämiehen oikeuksien valvomiseksi tai toteuttamiseksi (HE 146/1998 vp, s. 57–58).

Totean, että holhustoimilaista ei ole johdettavissa edunvalvojalle velvollisuutta ilmoittaa esimerkiksi pankkiin, laskuttajille tai muillekaan tahoille edunvalvonnan päättymisestä, vaan tämä kuuluu lähtökohtaisesti asianosaiselle itselleen. Tätä tarkoitusta varten hänellä on oikeus saada itselleen sellainen asiakirja, jolla hän voi itse palauttaa tilinkäyttöoikeuden itselleen esimerkiksi esittämällä tuon asiakirjan pankissa. Tällainen asiakirja on esimerkiksi maistraatin tai tuomioistuimen lainvoimainen päätös edunvalvonnan lakkauttamisesta.

Käytettävissäni olleeseen aineistoon sisältyy maistraatin kantelijalle osoittama saatekirje, jonka liitteenä on ollut maistraatin päätös edunvalvonnan lakkauttamisesta, sekä kantelijalle osoitettu saate, jossa on ilmoitettu maistraatin päätöksen saaneen lainvoiman. Kun asiassa ei ole aihetta epäillä, etteikö kantelijan käytettävissä olisi ollut sellainen asiakirja, jolla hän on voinut osoittaa toimintakelpoisuutensa eri tahoille, kantelu ei anna aihetta toimenpiteisiin.

3.2 Edunvalvonnan päättymiseen liittyvä neuvonta ja neuvonta edunvalvonnan lakattua

Edellä kohdassa 3.1 todetusta lähtökohdasta erillinen kysymyksensä on kuitenkin vielä neuvonnan antaminen henkilölle, jonka edunvalvonta on lakkaamassa tai jo lakannut, esimerkiksi siitä, miten tilien käyttöoikeus on käytännössä palautettavissa asianosaisen omin toimenpitein, taikka muista edunvalvontaa koskevista asioista. Vaikka edunvalvonnan lakkaaminen päämiehen eläessä on sinänsä osoitus henkilön kyvystä itse hoitaa asioitaan, tämä ei kuitenkaan vielä sulje pois neuvonnan tarpeellisuutta.

Asiaa koskevasta sääntelystä totean, että edunvalvojan on holhustoimilain 39 §:n 3 momentin mukaan pyynnöstä selvitettävä päämiehelle tämän taloudellista asemaa ja toimenpiteitä, joihin edunvalvoja on ryhtynyt omaisuutta hoitaessaan. Tämä säännös koskee sanamuotonsa perusteella vain päämiehen edunvalvonnan aikaista tietojensaantioikeutta, kun taas edunvalvonnan päättymisen jälkeistä aikaa koskee nimenomaisesti lain 60 §, joka koskee oikeutta saada tileihin liittyvät tositteet. Olen aiemmassa ratkaisukäytännössäni kuitenkin lähtenyt siitä, että silloin, kun henkilön yhteydenotot koskevat nimenomaan hänen edunvalvontansa aikaisten asioiden hoitamista, vaikka tiedustelut on lähetetty vasta edunvalvonnan päätyttyä, tällaisissa tilanteissa on perusteltua noudattaa samoja periaatteita kuin jos päämies edunvalvonnan aikana haluaa saada tietoja asioistaan. Edunvalvonta on ihmisen perusoikeuksien näkökulmasta hyvin merkityksellinen asia, jolloin intressi saada tietoa asioiden hoidosta voi jatkua edunvalvonnan päätyttyäkin (OA dnro 3050/4/15).

Valtion oikeusapu- ja edunvalvontapiirien edunvalvontatoimistot ja muut yleisen edunvalvonnan palveluita tuottavat tahot hoitavat julkista hallintotehtävää, jossa tulee noudattaa muun muassa hallintolaissa säädettyjä hyvän hallinnon perusteita. Hallintolain 7 §:n mukaan asiointi ja asian käsittely viranomaisessa on pyrittävä järjestämään siten, että hallinnossa asioiva saa asianmukaisesti hallinnon palveluja ja viranomaisen voi suorittaa tehtävänsä tuloksellisesti. Asioinnilla tarkoitetaan säännöksen perusteluiden mukaan kaikkea julkisen tehtävän hoitamiseen liittyvien palvelujen käyttöä. Säännös korostaa asiakasnäkökulmaa (HE 72/2002 vp, s. 57). Hallintolain 8 §:n 1 momentin mukaan viranomaisen on toimivaltansa rajoissa annettava asiakkailleen tarpeen mukaan hallintoasian hoitamiseen liittyvää neuvontaa sekä vastattava asiointia koskeviin kysymyksiin ja tiedusteluihin.

Hyvän hallinnon perusteiden noudattamisella voidaan osaltaan turvata holhustoimilaissa korostettua päämiehen etua ja täydentää tuon lain eräiltä osin verraten vähäisiä menettelysääntöksiä. Neuvonnan järjestämisen tapa ja antaminen jättävät sijaa tapauskohtaiselle harkinnalle, jossa – kuten yleensä neuvonnan antamisessa – tulee kiinnittää huomiota konkreettiseen neuvonnan tarpeeseen ja henkilön kykyyn omatoimisesti suoriutua asioiden hoitamisesta (ks. HE

72/2002 vp, s. 58). Jo edunvalvonnan perusluonne eli se, että henkilö on ollut asioidensa oma-toimisen hoitamisen suhteen muita heikommassa asemassa ja edunvalvonnan tarpeessa, voi olla tekijä, joka korostaa edunvalvontatoimiston oma-aloitteisen neuvonnan tarpeellisuutta.

Edunvalvonnan lakkaamisen ollessa näköpiirissä päämiestä on mahdollista jo ennakkoon ryhtyä harjaannuttamaan omien asioidensa hoitoon ja kertoa hänelle edunvalvonnan päättymisen vaikutuksista asioiden tulevaan hoitoon. Myös siinä yhteydessä, kun omaisuuden ja sen hoitoon liittyvät asiakirjat luovutetaan henkilölle, jonka edunvalvonta on lakannut, asianosaisella olisi aiheellista olla tosiasiallinen mahdollisuus saada kootusti tietoa esimerkiksi siitä, millaisia oma-aloitteisia toimenpiteitä tilien käyttöoikeuden palautuminen edellyttää häneltä itseltään. Tällainen neuvonta olisi mielestäni mahdollista toteuttaa esimerkiksi laatimalla ennakolta tällaisia tilanteita silmällä pitäen yleinen asianosaiselle annettava kirjallinen ohje tai keskustelemalla asioista henkilökohtaisesti hänen kanssaan. Olen tuonut näitä näkökohtia esiin jo aiemmassa ratkaisukäytännössäni (OA dnro 2733/4/12).

Saadusta selvityksestä ilmenee, että asianomaisella edunvalvontatoimistolla ei ole ollut yleistä toimintaohjetta tai muuta vakiintunutta ohjeistusta edunvalvonnan lakkaamisen yhteydessä päämiehelle annettavista tiedoista, koska edunvalvonnan lakkaamiset päämiehen eläessä ovat olleet varsin harvinaisia ja menettelytavat ovat määrättyneet hyvin asiakaskohtaisesti tarvetta ja sisältöä arvioiden. Asiaan on selvityksen mukaan nyt kiinnitetty huomiota ja toimistokohtainen ohje on ollut laadinnassa. Pidän tätä asianmukaisena.

Vaikka yleistä ohjetta ei ole ollut olemassa, käytettävissäni olleen aineiston perusteella kantelijalle oli kuitenkin muulla tavoin annettu edunvalvonnan päättymiseen liittyvää neuvontaa ja perehdytystä. Minulla ei siten ole perusteita katsoa asiassa tältä osin menetellyn lainvastaisesti tai muutenkaan moitittavasti. Yhteydenottoihin vastaamiseen en voi käytettävissäni olleen aineiston perusteella ottaa enemmälti kantaa.

Saatan kuitenkin edellä neuvonnasta esittämäni yleiset näkökohdat edunvalvontatoimiston tietoon.

3.3 Muut asiat

Kantelussa on nostettu esiin myös edunvalvontapalkkion periminen, josta on saadun selvityksen mukaan sittemmin luovuttu osin sen vuoksi, ettei kantelijan asia ollut saanut kaikissa vaiheissa ansaitsemansa huomiota ja kantelijan saama palvelu oli saattanut jäädä joiltakin osin sillä tavalla puutteelliseksi, että kantelijalle oli aiheutunut asiasta hankaluutta. Pidän asianmukaisena edunvalvontatoimiston valmiutta hyvittää kantelijalle hänen kokemansa asioinnin puutteet eikä asia anna aiheutta toimenpiteisiini.

Asiakaspalvelun asianmukaisuuden osalta selvityksessä on pidetty mahdollisena, että kantelija oli kokenut yleisen edunvalvojan kanssa käymänsä puhelinkeskustelun epäasialliseksi, minkä vuoksi yleinen edunvalvoja oli myöhemmin soittanut kantelijalle ja pahoitellut tapahtunutta. Katson, ettei asia tältäkin osin edellytä toimenpiteitäni.