

25.6.2019

EOAK/6750/2018

Ratkaisija: Apulaisoikeusasiamiehen sijainen Mikko Sarja

Esittelijä: Esittelijäneuvos Tapio Rätty

VIRHEELLISET PÄÄTÖKSET JA OIKAISUN VIIPYMINEN

1 KANTELU

Kantelija arvosteli Kansaneläkelaitoksen menettelyä toimeentulotukea koskevassa asiassa. Kantelija kertoi, ettei hänen kotivakuutusmenoan ole hyväksytty täysimääräisenä. Kantelija viittasi Kelan oikaisuvaatimuskeskuksen häntä koskevaan aikaisempaan päätökseen. Lisäkirjoituksessaan 13.2.2019 kantelija kertoi, ettei Kela ole huomionnut kotivakuutusmenoa kokonaisuudessaan maaliskuun 2019 toimeentulotukea koskevassa päätöksessä.

2 SELVITYS

Kansaneläkelaitos antoi selvitystä. Selvitystä ei ole pyydetty erikseen kantelijan lisäkirjoituksen 13.2.2019 johdosta.

3 RATKAISU

3.1 Tapahtumatietoja

Kela kohtuullistutti kantelijan kotivakuutusmenoa 27.4.2017 antamallaan päätöksellä. Kantelija tiedusteli tämän johdosta Kelalta, mikä on sallittu kotivakuutusmaksu hänen tilanteessaan ja Kelan vastauksen (156 euroa) saatuaan ilmoitti, ettei hän saa kotivakuutusta mainitulla hinnalla ja kysyi neuvoa. Kantelija ilmoitti myös perusteluita laajan kotivakuutuksen tarpeelle.

Kelan vakuutuspiiri korjasi päätöstä 11.5.2017 ja vastasi kantelijalle, että ”lasku oli huomioitu virheellisesti ja se olisi kuulunut huomioida täysimääräisenä”. Viestissä ei perusteltu, miksi laskun katsottiin olevan maksettu virheellisesti aiemmin tai miten laskut huomioitaisiin jatkossa.

Koska lasku oli huomioitu menona kokonaisuudessaan tarkistuksena 11.5.2017, kantelijan oikaisuvaatimus hylättiin. Hänellä ei katsottu olevan enää oikeussuojan tarvetta. Oikaisuvaatimuskeskus ei ottanut kantaa 7.9.2017 antamassaan päätöksessä siihen, olisiko lasku pitänyt huomioida kokonaan tai osittain.

Tämän jälkeen kantelijalle korvattiin vakuusmaksuja kolmen kuukauden välein ajalla 1.9.2017–31.11.2018.

Runsaan vuoden päästä eli toimeentulotukea koskevassa 11.12.2018 annetussa päätöksessä kotivakuutusmeno kohtuullistettiin uudestaan. Selvityksen mukaan kantelija lähetti 12.12.2018 sähköisen asiointipalvelun kautta viestin, jossa hän pyysi korjausta kotivakuutuslaskun huomioidamisen osalta. Korjauspyynnön liitteenä oli hänelle 11.5.2017 Kelasta lähetetty edellä siteerattu viesti.

Kantelijalle annettiin 27.12.2018 tarkistuspäätös, jossa ei huomioitu kotivakuutuslaskua menona kokonaisuudessaan. Perusteluksi kirjattiin seuraavaa: ”Kela on määrittänyt kohtuulliset kotivakuutusmenot, jotka ovat 3 henkilöltä 156 euroa vuodessa. Kotivakuutuslaskusta huomioidaan vain kohtuulliset kotivakuutusmenot. Sinun tulee itse maksaa laskun loppuosa.”

3.2 Kelan selvitys

Selvityksestä ilmenee, että kantelija on tehnyt asiassa oikaisuvaatimuksen joulukuussa 2018 annetusta tarkistuspäätöksestä. Kantelija kertoi lisäkirjoituksessaan kuitenkin peruuttaneensa oikaisuvaatimuksensa sen jälkeen, kun Kela oikaisi toistamiseen jäljempänä ilmenevin tavoin joulukuussa 2018 tekemäänsä päätöstä.

Kelan selvityksessä todetaan seuraavaa: ”Kantelijan kotivakuutusmaksun ylittäessä kohtuullisena pidettävän kotivakuutusmaksun olisi ennen kohtuullistamista tullut selvittää laajan kotivakuutuksen tarpeellisuus. Näin ollen kantelijalle olisi tullut varata tilaisuus antaa selvitys siitä, onko olemassa sellaisia erityisiä syitä, joiden perusteella vakuutusyhtiön perustason vakuutus ei olisi asiakkaalle riittävä. Samalla kantelijaa olisi tullut ohjata varautumaan siihen, että vakuutusmaksu voitaisiin huomioida jatkossa menona vain kohtuullisen suuruisena, joka vastaa perustason kotivakuutusmaksun määrää. Kantelijan tulee selvittää vakuutusyhtiöstään perustason vakuutuksen suuruus.”

Edelleen selvityksen mukaan perustoimeentulohakemuksia ratkaistaessa Kelan käsittelijä tutustuu aina viimeisimpien asiakkaalle annettujen päätösten sisältöön ja niiden valmisteluun ja niihin liittyvään aineistoon sekä asiakkaan edelliseen hakemukseen, koska niiden avulla käsittelijä muodostaa asiakkaan tilanteesta, erityistarpeista ja asumismenoista sen kokonaiskäsityksen, jonka perusteella kohtuullistamisharkinta tehdään. Lisäksi on huolehdittava asian riittävästä selvittämisestä ja asiakkaan kuulemisesta. Esimerkiksi silloin, kun aikaisempia menojen huomioimisperusteita muutetaan, kuulemismenettely turvaa asiakkaalle syntyneitä oikeutettuja odotuksia. Ratkaisulinjan muutosta ei siten tule tehdä yhtäkkiä ja ennalta-arvaamattomalla tavalla ilman, että asiakas voi varautua ja vaikuttaa selvityksillään päätökseen.

Selvityksessään Kela pahoitteli asiakkaalle menettelystä aiheutunutta haittaa ja ilmoitti, että kantelijan joulukuun päätöstä tullaan tarkistamaan kotivakuutuksen osalta siten, että kotivakuutuslasku huomioidaan menona kokonaisuudessaan.

3.3 Arviointi

Toimeentulotukilain 6 §:n mukaan toimeentulotuki määrätään hyväksyttävien menojen ja käytävissä olevien tulojen erotuksen perusteella. Yleisellä tasolla totean, että viranomaisen ei voi määrätä ohjeissaan tai muutoin siitä, minkä suuruisena meno kulloinkin hyväksytään. Tähän päätöksentekoon liittyvään yksilölliseen arviointiin vaikuttavat asiakkaan elämäntilanne sekä hänen muut yksilölliset olosuhteensa. Kelan on tarvittaessa pyydettävä asiakkaalta lisäselvitystä hänen olosuhteistaan, menon tarpeellisuudesta sekä muista päätöksentekoon vaikuttavista seikoista.

Olen samaa mieltä kantelijan kanssa siitä, että Kelan päätöksenteko tässä asiassa on ollut epäselvää ja epä johdonmukaista. Kantelijalle on saattanut syntyä Kelan aikaisempien päätösten ja ilmoitusten perusteella oikeutetusti odotus siitä, että hänen kotivakuutusmenonsa huomioidaan toimeentulotukea määrättäessä kokonaisuudessaan.

Kela on ilmoittanut oman selvityksensä mukaan kantelijalle, että päätöksenteko on ollut virheellistä ja kyseinen meno oli joulukuun 2018 osalta huomioitava kokonaisuudessaan menona toimeentulotukea määrättäessä. Kantelijalle on siten voinut perustellusti syntyä käsitys siitä, että

Kelassa on arvioitu hänen yksilöllisiä olosuhteitaan ja tässä harkinnassa on päädytty siihen, että hänen kohdallaan kotivakuutusmeno tulee huomioida kokonaisuudessaan.

Korostan tässä yhteydessä sitä, että sosiaalihuollon asiakkaan tulee hallintolain sisältämien hyvän hallinnon oikeusperiaatteiden mukaisesti voida luottaa viranomaisen päätöksenteon johdonmukaisuuteen ja oikeellisuuteen. Tässä tapauksessa, kuten olen edellä todennut, kantelijalle on voinut jäädä epäselväksi, mihin Kelan päätöksenteko on perustunut.

Minulla ei laillisuusvalvojana ole mahdollisuutta muuttaa Kelan päätöksiä tai määrätä Kelaa toimimaan tietyllä tavalla. Kantelijan ensisijaiseksi oikeusturvakeinoksi jää hakea muutosta häntä koskevaan päätökseen siihen liitetyn oikaisuvaatimusohjeen mukaisella tavalla.

4 TOIMENPITEET

Kiinnitän Kansaneläkelaitoksen huomiota siihen, mitä olen edellä kohdassa 3.3 todennut päätöksenteon johdonmukaisuudesta ja selvyydestä. Tässä tarkoituksessa lähetän päätökseni Kansaneläkelaitokselle.