

4.12.2025

EOAK/7091/2024

Ratkaisija: Apulaisoikeusasiamies Mikko Sarja

Esittelijä: Vanhempi oikeusasiamiehensihteeri Juha-Pekka Konttinen

PÄÄMIEHEN PUHELINLIITTYMÄN IRTISANOMINEN JA KORVAUSVAATIMUKSEEN REAGOINTI

Tiivistelmä

Asiassa oli arvioitavana, olisiko yleisen edunvalvojan pitänyt irtisanoa hoitolaitokseen muuttaneen päämiehen matkapuhelinliittymä kulujen välttämiseksi. Apulaisoikeusasiamies (AOA) ei voinut havaita, että puhelinliittymä olisi ollut ilmeisen tarpeeton ja että päämiehen varoista olisi siten hänen etunsa vastaisesti maksettu aiheettomia puhelinlaskuja. AOA korosti kuitenkin yleisesti, että edunvalvojan tulee päämiehen edun mukaisesti huolehtia hänen sopimuksistaan (esim. puhelinliittymä) ja saattaa ne ajan tasalle olosuhteiden muuttuessa.

Edunvalvontatoimistolle esitetyn korvausvaatimuksen osalta AOA totesi, että edunvalvontatoimisto tai sen viranhaltija ei voi toimivaltaansa ylittämättä käsitellä ja ratkaista yleisen edunvalvojan virheisiin tai laiminlyönteihin perustuvia vahingonkorvausvaatimuksia. Valtion viranomaisena edunvalvontatoimiston olisi tullut siirtää sille esitetty vahingonkorvausvaatimus Valtiokonttorin käsiteltäväksi. Hyvän hallinnon mukaista on neuvoa myös mahdollisuudesta nostaa kanne valtiota vastaan käräjäoikeudessa riita-asioista säädettyssä järjestyksessä. Toimenpiteenään AOA kiinnitti edunvalvontatoimiston huomiota lainmukaisesta menettelystä todettuun.

1 KANTELU

Kantelija arvosteli edunvalvontatoimiston menettelyä edesmenneen tätinsä puhelinliittymän lakkauttamista koskevassa asiassa. Kantelun mukaan päämiehen kännykkäliittymää ei ollut asianmukaisesti irtisanottu keväällä 2023, vaikka edunvalvonta oli ollut tietoinen, ettei päämiehellä ollut edes omaa puhelinta liittymän käyttöön ja hoitolaitospaikka oli pysyvä ratkaisu. Näin ollen turhasta puhelinliittymästä aiheutuivat ylimääräiset noin 230 euron kulut. Kantelun mukaan päämies oli alkuvuodesta 2023 asti hoitolaitoksessa, jonka puhelinta olisi voinut tarvittaessa käyttää päämiestä tavoiteltaessa.

Kantelija pyysi erityisesti tutkimaan johtavan yleisen edunvalvojan menettelyn asian käsittelyssä, koska pesän osakkaan kysymyksiin ja korvausvaatimukseen ei ollut vastattu asianmukaisesti ja yksilöidysti.

2 SELVITYS

Kantelun johdosta Digi- ja väestötietovirasto (DVV) antoi 3.2.2025 päivätyn lausunnon, johon oli liitetty edunvalvontatoimiston johtavan yleisen edunvalvojan selvitys.

3 RATKAISU

Puhelinliittymän irtisanominen

3.1.1 Saatu selvitys ja lausunto

Johtavan yleisen edunvalvojan selvityksen mukaan edunvalvojana vuonna 2023 toiminut henkilö ei ollut enää edunvalvontatoimiston palveluksessa, eikä edunvalvonnan tietojärjestelmästä löytynyt muistiinpanoja päämiehen matkapuhelinasioista. Edunvalvonnalla ei siten ollut tietoa päämiehen puhelimen katoamisesta tai siitä, ettei hänellä olisi ollut tarvetta puhelinliittymälle. Tämän edunvalvontatoimisto oli kantelun liitteistä päätellen tuonut myös kantelijan tietoon ennen kuin kantelija oli tehnyt asiasta kantelun oikeusasiamiehelle. DVV totesi lausunnossaan, ettei johtavan yleisen edunvalvojan kertomaa ollut tältä osin syytä epäillä.

Johtavan yleisen edunvalvojan näkemyksen mukaan, ottaen huomioon päämiehen oikeus yhteydenpitoon, tulee puhelinliittymä ymmärryskykyisen päämiehen osalta pitää voimassa, ellei ole selkeitä viitteitä siitä, että liittymä olisi selkeästi tarpeeton. Edunvalvonnan käsityksen mukaan päämies oli ollut ymmärryskykyinen vielä vuonna 2024 hoivakodissa asuessaan ja siten matkapuhelinliittymän olemassaololle oli ollut peruste. DVV totesi lausunnossaan, että päämiestä itseään oli voitu kuulla DVV:ssä toukokuussa 2024 vireillä olleen asunnon myyntiä koskevan asian yhteydessä, joten päämiehen terveydentilakaan ei oletettavasti ollut antanut edunvalvojalle aihetta epäillä, etteikö päämies voisi vielä käyttää puhelinta. DVV:n mukaan myöskään päämiehen hoitolaitoksessa asuminen ei sinänsä ole peruste sille, että edunvalvojan olisi tullut ymmärtää, ettei päämiehellä ole tarvetta omalle puhelimelle.

Johtava yleinen edunvalvoja katsoi, että nimenomaan hoivakodin henkilöstön ja päämiehen omahoitajan olisi tullut olla puhelimen katoamisesta ja käytön lakkaamisesta edunvalvontaan yhteydessä. Matkapuhelinliittymä, matkapuhelimen olemassaolo ja katoaminen sekä puhelimen tarve ovat siinä määrin henkilökohtaisia asioita, että näitä seikkoja ei ole mahdollista arvioida aukottomasti muun kuin sellaisen henkilön, jolla on päivittäinen kontakti päämieheen.

DVV:n lausunnon mukaan yleisesti on tiedossa, että yhdellä yleisellä edunvalvojalla on lukuisia päämiehiä, joilla puolestaan on paljon hoidettavia asioita. Edunvalvoja ei tämän vuoksi DVV:n näkemyksen mukaan käytännössä pysty olemaan henkilökohtaisesti läsnä päämiestensä arjessa siinä määrin, että hän pystyisi yksin arvioimaan esimerkiksi päämiesten puhelimen käyttöä. Toisaalta edunvalvojan tulee varmistua siitä, ettei päämieheltä laskuteta palveluista, joita hän ei käytä. DVV ei, huomioiden yleisen edunvalvojan päämiesmäärän, pitänyt realistisena kantelijan esittämää ajatusta, jonka mukaan edunvalvojan olisi tullut säännöllisesti määräajoin selvittää päämiehen kännykän käytön jatkumista. DVV katsoi, että edunvalvojan velvollisuus varmistua päämiehen maksamien palveluiden tarpeellisuudesta ei tarkoita sitä, että edunvalvojan tulisi ilman hoitokodista tai omaisilta saatua tietoa säännöllisesti tiedustella päämiehiltä palveluiden tarpeellisuudesta. Sen sijaan, kun edunvalvoja saa tiedon palvelun tarpeettomuudesta, tulee hänen ryhtyä toimenpiteisiin palvelusopimuksen irtosanomiseksi. Nyt puheena olevassa tapauksessa tällaista tietoa ei DVV:n käsityksen mukaan ollut syystä tai toisesta saatu.

3.1.2 Arviointi

Totean ensinnäkin, että holhoustoimilain 37 §:n 1 momentin mukaan edunvalvojan on hoidettava päämiehensä omaisuutta sillä tavoin, että omaisuus ja sen tuotto voidaan käyttää päämiehen hyväksi ja tyydyttämään hänen henkilökohtaisia tarpeitaan. Tässä tehtävässään edunvalvojan tulee pitää tunnollisesti huolta päämiehen oikeuksista ja edistää hänen parastaan.

Edellä todetussa säännöksessä tarkoitettuun päämiehen asioiden asianmukaiseen hoitamiseen kuuluu luonnollisesti muun muassa se, ettei päämiehen varoista makseta aiheettomia laskuja.

Nyt tutkittavana olevassa asiassa saatu selvitys ja lausunto eivät tue sitä kantelijan esittämää väitettä, että päämiehen puhelin olisi kadonnut ja puhelinliittymä olisi ollut tarpeeton hoitolaitokseen muuton jälkeen alkuvuodesta 2023 lähtien. DVV:n lausunnon mukaan päämiestä itseään oli voitu kuulla vielä DVV:ssa toukokuussa 2024 vireillä olleen asunnon myyntiä koskevan asian yhteydessä. Käytettävissäni olevan selvityksen ja lausunnon perusteella en ole voinut havaita, että päämiehen puhelinliittymä olisi ollut ilmeisen tarpeeton ja että päämiehen varoista olisi siten hänen etunsa vastaisesti maksettu aiheettomia puhelinlaskuja. Pelkästään se, että päämies muuttaa hoitolaitokseen, ei ole automaattisesti peruste irtisanoa päämiehen matkapuhelinliittymää.

Edellä todetun perusteella johtopäätökseni on, että puhelinliittymän irtisanomista koskevassa asiassa ei ole ilmennyt edunvalvontatoimiston tai sen viranhaltijan lainvastaista menettelyä tai velvollisuuden laiminlyöntiä. Tästä syystä asia ei tältä osin johda toimenpiteisiini.

Tässä yhteydessä pidän kuitenkin tarpeellisena yleisesti korostaa, että edunvalvojan tulee päämiehen edun mukaisesti huolehtia hänen sopimuksistaan (esim. puhelinliittymä) ja saattaa ne ajan tasalle olosuhteiden muuttuessa. Vaikka etenkin yleisillä edunvalvojilla ei ymmärrettävästi ole mahdollisuutta reaaliaikaisesti – tai aina edes kuukausittain – seurata päämiehen matkapuhelimen käyttöä, tulisi edunvalvojan kuitenkin tietyissä tilanteissa mahdollisuuksien mukaan havainnoida ja arvioida päämiehen kykyä käyttää omaa matkapuhelintaan. Tällaisia tilanteita voisivat olla esimerkiksi päämiehen muutto hoitolaitokseen, terveydentilan olennaiset muutokset tai muut elämänvaiheita koskevat käännekohtat. Edunvalvoja voisi havainnoida suunnitellusti päämiehen puhelimen käyttöä myös tapaamisten aikana.

Edunvalvonnan käsikirjan (oikeusministeriön julkaisuja 2020:7, s. 36 ja 51) mukaan tärkeää on aika ajoin rutiinimaisesti tarkastaa koko asiakaskunnan eri sopimusten ajantasaisuus niin, ettei turhia liittymiä tai vakuutuksia pidetä voimassa. Puhelinliittymät, lehtitilaukset, sähköliittymät, vakuutukset ja muut sellaiset sopimukset pitää saattaa ajan tasalle päämiehen olosuhteiden muuttuessa. Yhteiset menettelytavat ja ”tarkastuspisteet” edunvalvontatoimistoissa edesauttavat, että päämiesten asioiden hoito sujuu hyvin. Tämä on koko henkilöstön, ei vain edunvalvojan vastuulla.

Se, että olen nyt laillisuusvalvonnassani arvioinut viranomaisen menettelyä päämiehen puhelinliittymän irtisanomista koskevassa asiassa, ei estä kantelijaa omalla vastuullaan saattamasta valtion viranomaiseen ja virkamieheen kohdistuvaa vahingonkorvausasiaa Valtiokonttorin tai käräjäoikeuden käsiteltäväksi. Valtiokonttorin ratkaisuun tyytymätön voi nostaa kanteen valtiota vastaan käräjäoikeudessa riita-asioista säädetyssä järjestyksessä. Vahingonkorvausasian voi saattaa myös suoraan käräjäoikeuden tutkittavaksi.

Oikeusasiamiehen tehtäviin ja toimivaltaan ei kuulu sisällöllisesti arvioida vahingonkorvausta koskevia kysymyksiä siinäkään tapauksessa, että väitetyn vahingon esitettäisiin syntyneen viranomaisen toiminnan seurauksena.

Arvioin seuraavaksi vielä erikseen edunvalvontatoimiston menettelyä vahingonkorvausvaatimukseen reagoimisessa ja vastaamisessa.

3.2 Vahingonkorvausvaatimukseen reagointi

3.2.1 Oikeusohjeita

Perustuslain 21 §:n 1 momentin mukaan jokaisella on oikeus saada asiansa käsitellyksi asianmukaisesti ja ilman aiheetonta viivytystä lain mukaan toimivaltaisessa tuomioistuimessa tai muussa viranomaisessa sekä oikeus saada oikeuksiaan ja velvollisuuksiaan koskeva päätös tuomioistuimen tai muun riippumattoman lainkäyttöelimen käsiteltäväksi.

Holhoustoimilain 45 §:ssä säädetään edunvalvojan vahingonkorvausvastuusta.

Oikeuspalveluvirastosta annetun lain 30 §:n mukaan Oikeuspalveluvirastoa koskevien vahingonkorvausasioiden käsittelystä säädetään valtion vahingonkorvaustoiminnasta annetussa laissa.

Valtion vahingonkorvaustoiminnasta annetun lain 1 §:n 1 momentin mukaan tätä lakia sovelletaan valtioon kohdistuvan vahingonkorvausvaatimuksen käsittelyyn, jos vaatimus perustuu valtion viranomaisen virheeseen tai laiminlyöntiin taikka toimintaan, josta valtio vastaa tahallisuudesta tai huolimattomuudesta riippumatta. Lain 2 §:n mukaan tämän lain soveltamisalaan kuuluvassa vahingonkorvaustoiminnassa toimivaltainen viranomainen on Valtiokonttori.

Valtion vahingonkorvaustoiminnasta annetun lain esitöiden (HE 159/2014 vp, s. 7) mukaan uudistuksella saadaan vahingonkorvausasia muun kuin vahingonaiheuttajan itsensä ratkaistavaksi, mikä on omiaan lisäämään vahinkoa kärsineen luottamusta päätöksenteon objektiivisuuteen. Näin vähennetään vahingonkärsijöiden tarvetta viedä asia tuomioistuimen ratkaistavaksi. Valtion näkökulmasta ehdotuksen tavoitteena on järjestää valtion vahingonkorvaustoiminta mahdollisimman tarkoituksenmukaisella, tehokkaalla ja hallintokustannuksiltaan edullisella tavalla. Tavoitteena on myös varmistaa viranomaisille mahdollisuus keskittyä niiden ydintoimintoihin vahingonkorvausasioiden käsittelyn jäädessä niiltä pois.

Valtiokonttorilla on yksinomainen toimivalta sille kuuluvien asioiden käsittelyssä. Viranomainen ei siten voi esimerkiksi itse vapaaehtoisesti sopia tai muutoin käsitellä sellaista korvausasia, joka kuuluu Valtiokonttorille (Oikeusministeriön julkaisuja 2023:4 s. 19, työryhmän mietintö: Julkisyhteisön vahingonkorvausvastuu).

Hallintolain 6 §:n mukaan viranomaisen on kohdeltava hallinnossa asioivia tasapuolisesti sekä käytettävä toimivaltaansa yksinomaan lain mukaan hyväksyttäviin tarkoituksiin.

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. Pykälän 2 momentin mukaan, jos asia ei kuulu viranomaisen toimivaltaan, sen on pyrittävä opastamaan asiakas toimivaltaiseen viranomaiseen.

Hallintolain 21 §:n 1 momentin mukaan viranomaisen, jolle on erehdyksestä toimitettu asiakirja sen toimivaltaan kuulumattoman asian käsittelemiseksi, on viipymättä siirrettävä asiakirja toimivaltaiseksi katsomalleen viranomaiselle. Siirrosta on ilmoitettava asiakirjan lähettäjälle. Pykälän 2 momentin mukaan asiakirjaa siirrettäessä asian tutkimatta jättämisestä ei tarvitse tehdä päätöstä.

3.2.2 Saatu selvitys

Käytettävissäni olevista asiakirjoista ilmeni, että edesmenneen päämiehen kuolinpesän edustaja oli 28.9.2024 yleiselle edunvalvojalle lähettämässään sähköpostiviestissä esittänyt korvausvaatimuksen edunvalvontatoimistolle, koska hänen mielestään päämiehen matkapuhelinliittymän irtisanominen oli laiminlyöty. Kyseisen viestin lopussa oli todettu muun ohessa seuraavaa:

”...Vaikka summa 230 euroa ei ole kovin suuri, katson, että Ev:n tulee palauttaa se kuolinpesälle, koska Ev:n toiminnassa oli ainakin vuoden 2023 alkupuolella aivan liikaa ja monenlaista päivänselvää huolimattomuutta. Pyydän vastausta tähän vaatimukseeni viimeistään 11.10.2024, jotta osaan informoida siitä pesän osakkaita ja ottaa vastauksenne huomioon myös kuolinpesän perunkirjoituksessa.”

Yleinen edunvalvoja vastasi 30.9.2024, että hän palaa asiaan marraskuussa johtavan yleisen edunvalvojan tultua takaisin. Sittemmin 22.11.2024 edunvalvoja välitti johtavan yleisen edunvalvojan näkemykset vaatimuksen esittäjälle sähköpostitse:

”Tiedustelin pyynnöstänne mahdollisuutta korvata entisen päämiehemme (sukunimi/etunimi) edunvalvonnasta maksetut puhelinlaskut noin 230e. Kysyin asiaa johtavalta yleiseltä edunvalvojalta, sillä en ole itse toiminut päämiehemme edunvalvojana keväällä 2023. Johtavan yleisen edunvalvojan näkemyksen mukaan kyseisessä asiassa ei ole tapahtunut sellaista laiminlyöntiä, joka oikeuttaisi kuolinpesän saamaan vahingonkorvauksia. Yhteydenpitomahdollisuus on perusoikeus ja tällöin on parempi, että liittymä on olemassa mieluummin hieman pidempään. Hyvin huonokuntoisellekin ihmiselle on turvattava mahdollisuus yhteydenpitoon mahdollisimman pitkään.”

Tämän jälkeen korvausvaatimuksen esittäjä lähetti vielä 29.11.2024 sähköpostiviestin yleiselle edunvalvojalle:

”...Pyydän välittämään edellä olevat kommenttini myös johtavalle edunvalvojalle siltä varalta, että hän olisi niiden myötä vielä valmis tarkistamaan kantaansa esittämäni 230 euron vaatimukseen.”

DVV totesi lausunnossaan, että käytettävissä olevasta sähköpostiviestittelystä ei ilmennyt, että asiassa olisi nimenomaisesti pyydetty edunvalvonnasta lainsäädäntöviittauksia asiaan tai että vastuullisen virkamiehen nimeä olisi tiedusteltu. Vaikka yleisen edunvalvojan välittämä johtavan yleisen edunvalvojan vastaus esitettyyn vahingonkorvausvaatimukseen oli lyhyt, ei se DVV:n näkemyksen mukaan ollut epäasiallinen. Lisäksi kantelun liitteenä olevasta sähköpostiviestittelystä ilmeni, että kantelijan tiedossa olivat ainakin päämiehen aiemman edunvalvojan ja johtavan yleisen edunvalvojan nimet.

3.2.3 Arviointi

Kantelun mukaan johtava yleinen edunvalvoja oli vastannut epäasiallisesti asian ohi eikä ollut yksilöinyt sovellettua menettelyä lainsäädäntöviittauksin. Kantelun mukaan korvausvaatimukseen annetussa vastauksessa ei myöskään ollut yksilöity vastuullista virkamiestä.

Käytettävissäni olevista asiakirjoista ilmeni, että korvausvaatimuksen esittäjälle oli edunvalvontatoimistosta muun ohessa vastattu, että asiassa ei ollut tapahtunut sellaista laiminlyöntiä, joka oikeuttaisi kuolinpesän saamaan vahingonkorvauksia.

Vastaukseen liittyvien muutoseikkojen arvioinnin sijaan asiassa on mielestäni olennaisempaa tarkastella sitä, miten edunvalvontatoimisto oli ylipäätään reagoinut sille esitettyyn vahingonkorvausvaatimukseen. Nimittäin sähköpostiviestien perusteella näyttää siltä, että korvausvaatimusta olisi nimenomaisesti käsitelty ja arvioitu edunvalvontatoimistossa. Kantelukirjoituksesta tai saamastani selvityksestä ei ilmennyt, että edunvalvontatoimisto olisi siirtänyt vahingonkorvausvaatimuksen (hakemus) toimivaltaisen viranomaisen käsiteltäväksi.

Totean, että valtion vahingonkorvaustoiminnasta annetun lain mukaan toimivaltainen viranomainen valtion vahingonkorvaustoiminnassa on Valtiokonttori. Edunvalvontatoimisto tai sen viranhaltija ei voi toimivaltaansa ylittämättä käsitellä ja ratkaista yleisen edunvalvojan virheisiin tai laiminlyönteihin perustuvia vahingonkorvausvaatimuksia.

Perustuslain 21 §:n mukaan jokaisella on oikeus saada asiansa käsiteltyksi asianmukaisesti toimivaltaisessa viranomaisessa. Viranomaisen, jolla ei ole toimivaltaa käsitellä asiaa (asiakirjaa), tulee lähtökohtaisesti siirtää se toimivaltaiselle viranomaiselle. Näin ollen valtion viranomaisena edunvalvontatoimiston olisi mielestäni nyt tullut siirtää sille esitetty vahingonkorvausvaatimus (hakemus) Valtiokonttorin käsiteltäväksi.

Oikeuskansleri katsoi päätöksessään OKV/895/1/2015, että johtavan julkisen oikeusavustajan olisi tullut siirtää vastaanottamansa vahingonkorvaushakemus Valtiokonttorin käsiteltäväksi siinäkin tapauksessa, että hakemus ei hänen arvionsa mukaan johtaisi myönteiseen korvauspäätökseen.

Oikeuskirjallisuuden (Olli Mäenpää: Hallinto-oikeus, verkkokirja, päivitetty 9.1.2025) mukaan jos asiakirja on erehdyksestä toimitettu väärälle viranomaiselle, sen siirtäminen toimivaltaisen viranomaisen käsiteltäväksi on viranomaisen yleinen velvollisuus (Hallintolaki 21 §). Siirtovelvollisuus koskee mitä tahansa viranomaiselle toimitettua asiakirjaa. Velvollisuus ei siten rajoitu vain hakemuksiin tai vastaaviin vireillepanoasiakirjoihin. Myös asian käsittelyn yhteydessä esitetty selvitys, esitys tai vaatimus on siirrettävä oikealle viranomaiselle vastaavin perustein.

Valtionkonttori ohjeistaa verkkosivuillaan (www.valtiokonttori.fi) valtion viranomaisia siirtämään asiakkaalta saadun vahingonkorvausvaatimuksen Valtiokonttorille niissä asioissa, joissa toimivalta korvausvaatimuksen käsittelyssä kuuluu Valtiokonttorille.

Mikäli viestin lähettäjän sanoma tai vaatimus jää edunvalvontatoimistossa epäselväksi, hyvän hallinnon mukaista on tiedustella viestin lähettäjältä, missä tarkoituksessa hän on viestinsä viranomaiselle toimittanut. Samalla voidaan varmistua esimerkiksi siitä, onko viesti ennemminkin tarkoitettu yleiseksi tiedusteluksi aiheutuneiden kulujen korvattavuudesta vai onko kysymyksessä nimenomainen korvausvaatimus, joka oli erehdyksessä lähetetty viranomaiselle, joka ei ollut toimivaltainen käsittelemään korvausasiaa. Käsitykseni mukaan on hyvän hallinnon mukaista neuvoa myös mahdollisuudesta nostaa kanne valtiota vastaan käräjäoikeudessa riita-asioista säädetyssä järjestyksessä.

3.3 Yhteydenottoihin vastaaminen keväällä 2023

Kanteluasiakirjojen mukaan aikaisemmalle edunvalvojalle oli jätetty useita soittopyyntöjä keväällä 2023 mutta edunvalvoja ei ollut vastannut niihin. Kantelun mukaan päämiehen kuolinpesän edustaja oli sähköpostiviestin mukaan 7.5.2023 lähettänyt yhteydenottopyynnön myös johtavalle yleiselle edunvalvojalle mutta häneen ei ollut otettu yhteyttä. Johtavan yleisen edunvalvojan selvityksen mukaan päämiehen aikaisempi edunvalvoja oli puolestaan kertonut keväällä 2023 vastanneensa pesän osakkaan yhteydenottopyyntöihin.

DVV totesi lausunnossaan, ettei se pystynyt ottamaan kantaa yhteydenottopyyntöihin vastaamatta jättämisestä esitettyihin väitteisiin. Tämä johtui siitä, että asiassa oli esitetty keskenään ristiriitaisia väitteitä, eikä pesän osakkaan yhteydenoton sisällöstä ollut tietoa. DVV totesi kuitenkin, että mikäli pesän osakkaan tarkoituksena oli ollut informoida edunvalvojaa puhelinliittymän tarpeettomuudesta, sähköpostin lähettäminen edunvalvontatoimistoon ja asian selittäminen siinä olisi luultavimmin ollut aiheeltaan yksilöimättömien soittopyyntöjen jättämistä tehokkaampi tapa saada viesti perille. Tämä olisi myös ollut jälkikäteen todennettavissa oleva tapa.

Minulla ei ole syytä arvioida edellä selostettua yhteydenottoihin vastaamista koskevaa asiaa toisin DVV. Tästä syystä asia ei tältä osin johda toimenpiteisiin.

4 TOIMENPITEET

Kiinnitän edunvalvontatoimiston huomiota siihen, mitä olen edellä kohdassa 3.2.3 todennut lainmukaisesta menettelystä vahingonkorvausvaatimusten käsittelyssä.

Kiinnitän myös yleisellä tasolla edunvalvontatoimiston huomiota siihen, mitä olen edellä kohdassa 3.1 todennut päämiehen sopimusten ajantasaisuudesta huolehtimisesta.

Edellä todetuissa tarkoituksissa lähetän päätökseni edunvalvontatoimistolle.

Lähetän päätökseni tiedoksi myös Digi- ja väestötietovirastolle.