

30.12.2021

EOAK/1527/2021

Ratkaisija: Apulaisoikeusasiamies Maija Saksin

Esittelijä: Esittelijäneuvos Juha Niemelä

AJOKORTIN UUDISTAMINEN

1 KANTELU

Kantelija arvosteli kirjoituksessaan Ajovarma Oy:n (Ajovarma) menettelyä ajokortin uusimisessa. Kantelija kertoo kuuluvansa covid-19-pandemian riskiryhmään ja antaneensa helmikuussa 2021 miehelleen valtakirjan hoitaa ajokortin uusimisasiaansa. Kantelijan mukaan Ajovarma ei ollut kuitenkaan hyväksynyt hänen antamaa valtakirjaa, joka on kuitenkin hyväksytty muissa paikoissa. Ajovarma ei kuitenkaan kantelijan mukaan tarjoa verkkosivuillaan valmista valtakirjaa tulostettavaksi eikä anna ohjeita valtakirjan kirjoittamiseksi. Kantelija kertoikin joutuneensa jonottamaan Ajovarman asiakaspalvelussa 24 minuuttia kysyäkseen, minkälainen valtakirja hänen pitää kirjoittaa. Hän toteaa lisäksi, että kun Ajovarmassa ei ollut enää saatavissa asiointiaikaa samalle päivälle, oli Ajovarmasta kehoitettu menemään paikan päälle asioimaan. Kantelija katsoo kuitenkin, ettei hän tai hänen miehensä voi mennä riskiryhmään kuuluvina jonottamaan paikkaan, jossa on ruuhkaa.

2 SELVITYS

- - -

3 RATKAISU

3.1 Traficom in lausunto

Traficom kertoo ohjeistaneensa Ajovarmaa asiakkaan tunnistamisesta ja asiamiehen käytöstä. Ohjeen mukaan asiamiehen tulee esittää palveluntuottajan toimipisteessä asioidessaan kirjallinen valtakirja, joka on valtuuttajan allekirjoittama. Valtakirja voi olla vapaamuotoinen, mutta sen on oltava kirjallinen ja siinä tulee olla yksilöitynä, mitä asiaa sillä hoidetaan. Lisäksi asiamies on aina selkeästi yksilöitävä valtakirjassa eli hänestä pitää olla kirjattuna koko nimi sekä syntymäaika tai henkilötunnus.

Ohjeessa todetaan lisäksi, että valtuutuksen on oltava luotettava ja valtuuttajan on tultava henkilökohtaisesti paikalle, jos se on tarpeen asian selvittämiseksi. Epäselvissä tai epäilyttävissä tilanteissa palveluneuvojan tulee ottaa yhteyttä Traficom in taustatukeen.

Jos taustatukeen ei saada välittömästi yhteyttä, asiamiehelle ilmoitetaan, että asiaan palataan myöhemmin. Hakemuksen voi ottaa tarvittaessa vireille ja tallentaa keskeneräisenä, mutta lupapäätöstä tai ajo-oikeustoimenpiteitä ei saa tehdä järjestelmään ennen Traficomın vastausta."

Muilta osin Traficom toteaa, että sen ja Ajovarman välisessä palvelusopimuksessa on sovittu, että henkilölupien osalta ajanvarausajoista tulee olla 25 %:a vapaana neljän viikon tarkastelujakson sisällä. Ajovarman tulee tarjota asiointimahdollisuus myös ilman ajanvarausta. Asiakkaiden, jotka saapuvat palvelupisteelle ilman ajanvarausta, jonotusaika saa olla enintään yhden (1) tunnin mittainen.

Traficomın mukaan kantelijan asiamiehen esittämä valtakirja oli ollut puutteellinen, koska se ei ole ollut viraston ohjeistuksen mukainen. Asiamiehen esittämästä valtakirjasta oli puuttunut valtuutetun syntymäpäivä tai henkilötunnus. Traficomın mukaan Ajovarman palveluneuvojan on tarkoin seurattava viraston antamia ohjeistuksia, eikä palveluneuvoja tästä syystä pystynyt hyväksymään puutteellista valtakirjaa kyseisessä tapauksessa. Liikenne- ja viestintävirasto katsoo, ettei valtakirja ole ollut hallintolain edellyttämällä tavalla asia huomioiden riittävän luotettava.

Traficom toteaa myös, että Ajovarma Oy noudattaa Terveiden ja hyvinvoinnin laitoksen ohjeistuksia terveysturvallisesta asioinnista. Asioidessaan Ajovarman palvelupisteillä asiakkaalla on mahdollisuus tehdä ajanvaraus varmistuakseen siitä, ettei hänen tarvitse jonottaa. Ajovarman ja viraston välisessä palvelusopimuksessa ei kuitenkaan edellytetä ajanvarauksen osalta, että asiakas saa ajan samalle päivälle.

Traficom katsoo Ajovarman menettelyn olleen lainmukaista.

3.2 Valtakirjan yksilöinti

Hallintolain 12 §:n mukaan hallintoasiassa saa käyttää asiamiestä ja avustajaa. Päämiehen on kuitenkin tultava henkilökohtaisesti paikalle, jos se on tarpeen asian selvittämiseksi. Asiamiehen on esitettävä valtakirja tai muulla luotettavalla tavalla osoitettava olevansa oikeutettu edustamaan päämiestä. Valtakirja on viranomaisen määräyksestä yksilöitävä, jos toimivallasta tai toimivallan laajuudesta on epäselvyyttä.

Traficom on siis ohjeistanut Ajovarmaa asiamiehen käytöstä ja ohjeissaan todennut, että valtakirjassa on selkeästi yksilöitävä asiamies koko nimellä ja syntymäajalla tai henkilötunnuksella.

Traficomien ohjeistus on valtakirjan osalta yksiselitteisen selkeä ja kun kantelijan laatimasta valtakirjasta on saamani selvityksen mukaan puuttunut valtuutetun syntymäaika tai henkilötunnus, on virkailija kieltäytyessään hyväksymästä valtakirjaa menetellyt saamansa ohjeistuksen mukaisesti.

Kantelijan mukaan hänen miehellensä ajokortin uudistamista varten antama valtakirja on ollut sisällöltään sellainen, joka on kelvannut muissa ”paikoissa”, joilla oletan hänen tarkoittavan muun muassa viranomaisia.

Hallituksen esityksessä hallintolaiksi ja laiksi hallintolainkäyttölain muuttamisesta (HE 72/2002 vp, s. 70) todetaan, että asiamieheltä edellytettäisiin säännönmukaisesti osoitusta oikeudestaan toimia päämiehensä puolesta. Tällainen osoitus olisi yleensä päämiehen allekirjoittama valtakirja. Edellytyksenä tällöin olisi, että asiamies voi luotettavalla tavalla osoittaa olevansa oikeutettu edustamaan päämiestä. Säännöksessä tarkoitettuna luotettavana osoituksensa voitaisiin pitää esimerkiksi päämiehen puhelimitse tai henkilökohtaisesti viranomaisen luona antamaa suullista valtuutusta. Vastaavasti viranomaisen voisi harkintansa mukaisesti hyväksyä sähköisin menetelmin annetun valtuutuksen. Valtuutuksen luotettavuuden arvioiminen olisi kuitenkin viime kädessä viranomaisen vastuulla.

Esityksen mukaan valtakirjan sisältöä koskevista vaatimuksista ei asioiden vaihtelevuuden vuoksi ehdoteta otettavaksi nimenomaisia säännöksiä. Valtakirja voisi olla avoin asianajovaltakirja tai yksilöity valtakirja. Ehdotuksen mukaan viranomaisen voisi kuitenkin tapauskohtaisesti vaatia yksilöityä valtakirjaa, jos asiamiehen toimivallasta tai toimivallan laajuudesta on epäselvyyttä. Yksilöintivaatimuksia saatetaan korostaa etenkin niissä tilanteissa, joissa on kysymys henkilön oikeusaseman kannalta merkittävästä asiasta.

Ajokorttiprosessissa hakijan tunnistaminen on keskeisessä asemassa. Samanaikaisesti tämän kantelun kanssa käsiteltävänä on ollut kantelijan puolison laatima kantelu Ajovalman menettelystä hänen oman ajokorttinsa uudistamisessa. Siinä asiassa Traficom on antamassaan lausunnossa todennut, että ajokortin uudistaminen asiamiestä käyttäen edellyttää, että Ajovalman omasta kuva-arkistosta tai poliisin passikuvarekisteristä löytyy ajantasainen kuva ja nimikirjoitus hakijasta.

Nyt esillä olevassa asiassa kantelijan tunnistaminen ei ole kuitenkaan ollut saamani selvityksen perusteella ongelmana, ainakaan Traficomien lausunnossa ei sellaista tuoda esiin, vaan kantelijan hakemuksen jättämisen esteenä on siis ollut kantelijan asiamiehelleen antaman valtakirjan riittämätön yksilöinti.

Hallintolain 12 § antaa viranomaisille harkintavaltaa valtakirjan sisältövaatimusten suhteen. Traficomin antamaa ohjeistusta valtakirjan yksilöimisestä ei voidakaan pitää lainvastaisena. Katson kuitenkin, että hallintolain 7 §:n mukainen palveluperiaate toteutuisi parhaiten, mikäli Traficom antaisi asiakkailleen esimerkiksi jo verkkosivuillaan tarkemmat ohjeet valtakirjan sisältövaatimuksista ja mahdollisuuksien mukaan jopa lisäisi sivuilleen valmiin valtakirjalomakkeen, kuten kantelijakin on tuonut esiin. Nähdäkseni on selvää, että puhelimitse annettavissa ohjeissa asiakkaalle tulee ilmoittaa valtakirjan sisältövaatimuksista siten, että tämä pystyy laatimaan riittävän yksilöidyn valtakirjan.

Pidän Traficomien ohjeistusta valtakirjan sisällöllisistä vaatimuksista varsin tiukkana ja käsitykseni mukaan ohjeistuksessa olisi perusteltua korostaa yksittäisille virkamiehille tapauskohtaisen harkinnan käyttöä ja sitä, että yksittäistapauksissa asiamiehen valtuutuksen aitoutta tulisi pyrkiä selvittämään tarvittaessa muilla tavoin, esimerkiksi puhelimitse.

Mikäli ohjeistuksessa ohjattaisiin käyttämään tapauskohtaista harkintaa ja lisäselvittämään valtuutusasiaa myös asiakkaan eduksi, olisi yksittäisellä virkailijalla nähdäkseni nykyistä paremmat edellytykset ryhtyä arvioimaan valtakirjassa mahdollisesti olevia puutteita ja niiden korjaamista yksittäistapauksittain. Käsitykseni mukaan esimerkiksi nyt puheena olevassa tapauksessa kantelijan asiamiehelleen antaman valtuutuksen aitous olisi ollut varsin helposti selvitettävissä esimerkiksi soittamalla kantelijalle.

Tapauksen arvioinnissa on lisäksi nähdäkseni otettava huomioon myös covid-19-pandemian aiheuttamat erityisolosuhteet. Traficom on nimittäin jo 18.3.2020 julkaisemassaan tiedotteessa suositellut yli 70-vuotiaille ja muille riskiryhmiin kuuluville asiakkaille asioiden perumista, siirtämistä tai asiamiehen käyttämistä asian hoitamiseen. Tiedotteessa on todettu, että ajokorttiasian hoitamiseen voi käyttää asiamiestä. Valtakirjan tulee tiedotteen mukaan olla yksilöity tiettyä asiaa, esimerkiksi ajokortin uudistamista varten.

Riskiryhmien fyysisen asioiden vähentäminen pandemian aikana on siis ollut myös Traficomien tavoitteena. Käsitykseni mukaan sen olisikin pandemian aikana tullut korostaa Ajovalmille ja mahdollisesti ohjeistaa, että myös Ajovalman tulisi omassa toiminnassaan ja sanottujen riskiryhmien asiakaspalvelussa pyrkiä tämän tavoitteen saavuttamiseen.

Nyt puheena olevan asiakaspalvelutapahtuman kannalta edellä kerrottu tarkoittaa nähdäkseni sitä, että Ajovarman tulisi pyrkiä toimimaan siten, ettei riskiryhmään kuuluvan tarvitsisi asioida fyysisesti Ajovarman palvelupisteessä, ellei asia sitä välttämättä edellyttäisi. ja kuten edellä jo totesin, näkemykseni mukaan kantelijan asiamiehen valtuutuksen aitous olisi ollut helposti vahvistettavissa eikä asiassa olisi ollut välttämätöntä edellyttää asiamiestä, joka itsekin kuului pandemia-ajan riskiryhmään, asioimaan Ajovarmassa fyysisesti uudelleen.

3.3 Lääkäriinlausunnon toimittaminen sähköisesti

Sikäli kuin kantelija on ollut tyytymätön siihen, ettei hän ole voinut toimittaa lääkäriinlausuntoa Ajovarmalle postitse, totean, että samanaikaisesti tämän kanteluasian kanssa käsiteltäväni on ollut kantelijan puolison ajokortin uudistamista koskeva kantelu. Siihen asiaan antamassaan lausunnossa Traficom on todennut, että liikenne- ja viestintäviraston sähköisessä asiointipalvelussa ajokortin voivat uudistaa ne henkilöt, joilla palvelun käytön edellytykset täyttyvät. Mikäli kansalaisella on lääkäriinlausunnon toimittamisvelvollisuus uudistamisen yhteydessä, sähköinen asiointipalvelu edellyttää, että lääkäriinlausunto on välitettävissä virastolle potilastiedon arkistosta tähän tarkoitukseen rakennetulla lomakesovelluksella tai muulla teknisellä toteutuksella. Liikenne- ja viestintävirastolla on mahdollisuus vastaanottaa lääkäriinlausuntoja kyselypalvelun avulla, mikäli terveydenhuollon toimipisteellä on tekninen valmius tallentaa lääkäriinlausunto ajokyvystä oikeassa muodossa Potilastiedon arkistoon. Kanta.fi-sivustolla on lista, josta näkee, mitkä toimijat ovat tällä hetkellä mukana ajoterveyslausuntojen sähköisessä välittämisessä. Ajokortin uudistajien mahdollisuus hyödyntää sähköistä asiointia laajentuu koko ajan sitä mukaa, kun lääkäriasemat alkavat laajemmin tallentaa lausuntoja potilastiedon arkistoon lomakesovelluksen tai vastaavan teknisen ratkaisun avulla.

Saamani selvityksen mukaan kantelijan käyttämä terveydenhuollon yksikkö ei ole ollut mukana lääkäriinlausuntojen sähköisessä välitysjärjestelmässä. Traficomista saadun tiedon mukaan Traficomin sähköinen asiointi ei mahdollista vielä nykyisin ajokorttihakemuksen toimittamista sähköisesti, jos hakija ei pysty samalla toimittamaan kaikkia tarvittavia liitteitä. Käsitykseni mukaan tämä on kantelijankin kohdalla tarkoittanut sitä, että hän ei ole voinut jättää uudistamishakemustaan sähköisesti ja täydentää sitä myöhemmin erikseen Ajovarmalle toimitetulla lääkäriinlausunnolla. Asia ei anna minulle näiltä osin aihetta enempään.

3.4 Kantelijan lisäkirjoituksessaan esittämä arvostelu

Kantelija toimitti asiaan vielä 13.4.2021 päiväämensä kirjoituksen, jossa hän vaatii yhteensä 500 euron korvausta 17.2.-12.4.2021 välisenä aikana asian hoitamisesta aiheutuneista matka- ja puhelinkuluista, ajankäytöstä sekä ajokoemaksusta. Kantelija on kohdistanut vaatimuksensa Traficomiin ja Ajovarmaan.

Kirjoituksessaan hän viittaa vaikeuksiinsa toimittaa hakemusasiakirjat asiamiehen välityksellä. Tätä kysymystä olen siis arvioinut edellä. Kantelija kirjoittaa joutuneensa tämän jälkeen vielä täydentämään toimittamaansa lääkärinlausuntoa sekä suorittamaan uudelleen ajokokeen.

Koska kantelija on esittänyt selkeän vahingonkorvausvaatimuksen Traficomille ja Ajovarmalle, en ryhdy tässä yhteydessä tutkimaan kantelijan lisäkirjeissään esittämää arvostelua, vaan siirrän asian näiltä osin Traficomille käsiteltäväksi.

4 TOIMENPITEET

Saatan edellä kohdassa 3.2 esittämäni käsitykset Traficomien valtakirjaa koskevasta ohjeistuksesta sekä siitä, miten covid-19-pandemian aikana Ajovarman tulisi nähdäkseni myös omalla toiminnallaan ja tulkinnoillaan pyrkiä edesauttamaan sitä, että pandemian riskiryhmät voisivat mahdollisimman pitkälle välttää fyysistä asiointia Ajovarman palvelupisteessä.

Tässä tarkoituksessa lähetän tämän päätökseni Traficomille. Pyydän sitä toimittamaan päätöksen tiedoksi myös Ajovarmalle.

Kantelijan lisäkirjoitukset siirretään kohdassa 3.4. todetun mukaisesti Traficomille käsiteltäväksi. Pyydän Traficomia ilmoittamaan minulle, mihin toimenpiteisiin asia on näiltä osin antanut aiheita.

Asia ei anna minulle aiheita muihin toimenpiteisiin.