

24.10.2023

EOAK/5543/2022

Ratkaisija: Apulaisoikeusasiamies Mikko Sarja

Esittelijä: Vanhempi oikeusasiamiehensihteeri Elina Castrén

EDUNVALVONNAN MENETTELY PÄÄMIEHELLE LAADITUN MAKSUSUUNNITELMAN NOUDATTAMISESSA

1 KANTELU

Kantelija arvosteli kantelussaan Helsingin edunvalvontatoimiston yleisen edunvalvojan menettelyä velkojen maksamiseen liittyvässä asiassa. Kantelijan mukaan edunvalvoja oli huhtikuussa 2022 tehnyt perintäyhtiön kanssa veloista maksusuunnitelman mutta jättänyt sovitut lyhennykset maksamatta. Kantelija katsoi, että edunvalvoja oli laiminlyönyt virkatehtäviensä hoitamisen, mistä oli aiheutunut kantelijalle taloudellista vahinkoa.

2 SELVITYS

Kantelun tutkimiseksi hankittiin Digi- ja väestötietoviraston lausunto, jonka liitteenä oli Helsingin edunvalvontatoimiston johtavan yleisen edunvalvojan ja yleisen edunvalvojan selvitys. Lisäksi liitteenä oli vuoden 2021 tarkastettu vuositili.

Asiakirjoista ilmenee seuraavaa.

Yleisen edunvalvojan selvityksestä käy ilmi, että hän oli sopinut maksusuunnitelmien tekemisestä päämiehen kanssa keväällä 2022. Päämies ei ollut halunnut velkojen menevän ulosottoon.

Huhtikuussa 2022 perintätoimiston kanssa tehtyjä maksusuunnitelmia oli kaksi. Kummastakin maksusuunnitelmasta lyhennys oli ollut 100 euroa kuukaudessa.

Selvityksen mukaan avustavalla henkilökunnalla oli käynyt sellainen erhe, että vain toisen maksusuunnitelman mukaisia velkoja oli lyhennetty ja tämän suunnitelman velat oli maksettu kokonaan pois. Toisen maksusuunnitelman mukaiset maksut olivat jääneet kokonaan maksamatta.

Selvityksestä käy myös ilmi, että maksamatta jääneen velan osalta oli tehty ulosoton estävä maksusuunnitelma. Perintäyhtiö kuitenkin vaati, että asiasta saadaan käräjäoikeuden päätös, jotta se suostuu uuteen suunnitelmaan.

Yleinen edunvalvoja toteaa, että päämiehelle on valitettavasti aiheutunut asiasta taloudellista vahinkoa. Velalle on kertynyt enemmän kuluja kuin jos maksusuunnitelma olisi mennyt sovitusti maksuun. Yleinen edunvalvoja aikoo tehdä asiasta vahingonkorvausvaatimuksen Valtiokonttorille.

Digi- ja väestötietovirasto katsoo lausunnossaan saadun selvityksen perusteella, että maksusuunnitelmat oli keväällä 2022 laadittu asianmukaisesti ja päämiestä kuullen. Toisen maksusuunnitelman velat olivat kuitenkin edunvalvonnassa tapahtuneen virheen vuoksi jääneet maksamatta. Digi- ja väestötietoviraston käsityksen mukaan virhe on ollut inhimillinen, joskin käytössä oleva asiakasohjelma on sellainen, ettei edunvalvoja kertomansa mukaan itse pääse järjestelmään avaamaan maksuja tai maksamaan lyhennyksiä. Virheen tultua ilmi on edunvalvoja ryhtynyt asianmukaisesti toimiin virheen korjaamiseksi päämiehen edun mukaisesti. Edunvalvojan tehtäviin kuuluu selvittää päämiehelle aiheutuneen vahingon määrä sekä hakea edunvalvontatoimiston aiheuttamasta vahingosta korvausta Valtiokonttorilta. Edunvalvoja on ilmoittanut ryhtyvänsä toimiin asiassa.

3 RATKAISU

3.1 Johtopäätös

Katson, ettei edunvalvontatoimistossa ole menetelty holhoustoimilain eikä hyvän hallinnon vaatimusten edellyttämällä tavalla, koska päämiehelle laaditun maksusuunnitelman mukaiset maksut olivat jääneet maksamatta ja tästä oli aiheutunut päämiehelle vahinkoa.

3.2 Oikeusohjeet

Perustuslain 21 §:n 1 momentin mukaan jokaisella on oikeus saada asiansa käsitellyksi asianmukaisesti ja ilman aiheetonta viivytystä lain mukaan toimivaltaisessa tuomioistuimessa tai muussa viranomaisessa.

Holhoustoimilain 1 §:n mukaan holhustoimen tarkoituksena on valvoa niiden henkilöiden etua ja oikeutta, jotka eivät vajaavaltaisuuden, sairauden, poissaolon tai muun syyn vuoksi voi itse pitää huolta taloudellisista asioistaan. Lain 37 §:n mukaan edunvalvojan on tehtävässään tunnollisesti pidettävä huolta päämiehen oikeuksista ja edistettävä hänen parastaan. Lain 45 §:n mukaan edunvalvoja on velvollinen korvaamaan vahingon, jonka hän on tehtävänsä hoitaessaan tahallisesti tai huolimattomuudesta aiheuttanut päämiehelleen.

Hallintolain 6 §:n mukaan viranomaisen toimien on muun muassa suojattava oikeusjärjestyksen perusteella oikeutettuja odotuksia ja 7 §:n mukaan asiointi ja asian käsittely viranomaisessa on pyrittävä järjestämään siten, että hallinnossa asioiva saa asianmukaisesti hallinnon palveluita ja viranomainen voi suorittaa tehtävänsä tuloksellisesti.

3.3 Arviointi

Oikeusasiamiehen ratkaisukäytännössä (esim. EOAK/6791/2021¹) on korostettu yleisen edunvalvonnan merkittävää oikeusturvatehtävää.

¹ [Päämiehen etu ei toteutunut edunvalvonnassa \(oikeusasiamies.fi\)](#)

Julkinen valta on ottanut hoidettavakseen haavoittuvassa asemassa olevien henkilöiden osalta erikseen määrätyt tehtävät, joita yleinen edunvalvonta hoitaa. Edunvalvonnan asiakkaat eivät useinkaan voi itse pitää huolta taloudellisista asioistaan.

Yleisen edunvalvojan tekemän toisen maksusuunnitelman mukaiset maksut olivat jääneet maksamatta kokonaan inhimillisen virheen vuoksi. Tämä on tullut ilmi päämiehen saatua käräjäoikeudelta tiedon asian etenemisestä. Asian viivästymisestä, maksusuunnitelman mukaisten maksujen laiminlyönnistä ja asian etenemisestä tuomioistuimen käsittelyyn on aiheutunut kantelijalle taloudellista vahinkoa, koska velalle on kertynyt enemmän kuluja.

Korostan sitä, että päämiehen tulee voida luottaa siihen, että hänen asiansa tulevat viran puolesta hoidetuiksi asianmukaisesti ja viivytyksettä. Vaikka päämiehelle aiheutuneet taloudelliset vahingot on mahdollista jälkikäteen korvata ja hänen etunsa tulee sitä kautta lopulta holhustoimilain näkökulmasta turvatuksi, ei kuitenkaan ole hyvän hallinnon eikä hyvän edunvalvontatavan mukaista, että yhdessä sovitun maksusuunnitelman mukaiset maksut jäävät hoitamatta.

Johtopäätökseni on, ettei päämiehen asioita ole kaikin osin hoidettu holhustoimilain edellyttämällä tavalla pitämällä tunnollisesti huolta päämiehen oikeuksista ja edistämällä tämän parasta, eikä asioiden hoitaminen ole täyttänyt niitä vaatimuksia, joita edunvalvonnan asianmukaiselta hoitamiselta voidaan edellyttää.

Toisaalta olen ottanut huomioon, että yleinen edunvalvoja on ryhtynyt toimiin uuden maksusuunnitelman tekemiseksi ja ulosoton välttämiseksi sekä ilmoittanut selvittävänsä päämiehelle aiheutuneen vahingon määrän ja hakevansa korvausta Valtiokonttorilta.

4 TOIMENPITEET

Saatan edellä kohdassa 3.3 esittämäni käsityksen Helsingin edunvalvontatoimiston tietoon lähettämällä sille jäljennöksen päätöksestäni.

Samalla lähetän päätökseni tiedoksi Digi- ja väestötietovirastolle.