

25.9.2025

EOAK/5908/2024

Ratkaisija: Apulaisoikeusasiamies Maija Sakslin

Esittelijä: Vanhempi oikeusasiamiehensihteeri Jyri Vesanto

ENNAKKOKORVAUSTA KOSKEVAN PYYNNÖN KÄSITTELY JA TIEDUSTELUIHIN VASTAAMINEN

1 KANTELU

Kantelija arvosteli Valtiokonttorin menettelyä hänen rikosvahinkoa koskevan korvausasiansa käsittelyssä. Kantelijan mukaan hänen rikosvahinkoa koskeva hakemuksensa oli tullut Valtiokonttorissa vireille 9.10.2023. Kantelija kertoi Valtiokonttorin ilmoittaneen 23.5.2024 rikosvahinkoa koskevien hakemusten keskimääräiseksi käsittelyajaksi 6–8 kuukautta ja toisaalta hakemusten käsittelyssä olevan viivästystä. Kantelija kertoi lisäksi, että hän oli pyytänyt Valtiokonttorilta 24.7.2024 ennakkorvausta hänestä riippumattoman viivästyksen takia. Kantelijan mukaan hän ei ollut saanut mitään vastausta pyyntöönsä tai 2.10.2024 jättämänsä tiedusteluun siitä, onko hänen ennakkorvausta koskeva vaatimuksensa edes käsittelyssä. Kantelijan mielestä Valtiokonttorin menettely ei ole ollut asianmukaista. Kantelija pyysi myös tutkimaan, olisiko Valtiokonttorin tullut maksaa ennakkorvausta, kun asia oli Valtiokonttorin omastakin mielestä viivästynyt ja kun muutkin ennakkorvauksen maksamisen kriteerit (määrän huomattavuus ja korvauksen ilmeisyys) täyttyvät.

2 SELVITYS

Kantelun johdosta hankittiin Valtiokonttorin selvitys (liitteenä). Selvityksen mukaan kantelijan rikosvahinkohakemus on saapunut Valtiokonttoriin 5.10.2023. Korvausvaatimuksen perusteena olleessa rikosasiassa käräjäoikeus on 5.10.2023 antanut välituomion epäillyn syyllistymisestä rikoksiin.

Käräjäoikeus on antanut 13.2.2024 tuomion, jolla vahingonaiheuttaja on tuomittu rangaistukseen sekä velvoitettu maksamaan kantelijalle korvausta muun muassa kärsimyksestä.

Kantelija on asiamiehensä toimesta tiedustellut 22.5.2024 arviota ratkaisun antamisesta. Valtiokonttorista on vastattu 23.5.2024, että kantelijan rikosvahinkohakemus on jonossa odottamassa käsittelyn aloittamista ja ilmoitettu, että rikosvahinkojen keskimääräinen käsittelyaika on noin 6–8 kuukautta hakemuksen saapumisesta, sekä todettu, että käsittelyaikaan vaikuttaa saapumisjärjestyksen lisäksi myös mm. asian laajuus ja tarvittavien lisäselvitysten määrä. Vastauksessa on kerrottu rikosvahinkohakemusten käsittelyn ruuhkautumisesta ja siitä, että keskimääräinen käsittelyaika voi sen vuoksi pidentyä. Valtiokonttori toteaa lisäksi, että käsittelyaikaan vaikuttaa, mikäli hakemuksen jätettäessä tuomioistuin ei ole vielä antanut ratkaisuaan ko. rikosasiassa.

Kantelija on asiamiehensä toimesta pyytänyt 24.7.2024 lähetetyllä sähköpostilla arviota ratkaisun antamisesta ja ennakkorvauksen maksamista. Saapunut sähköpostiviesti on erehdytyksessä tallennettu suoraan rikosvahinkoasian asiakirjoihin rekisteröimättä sitä ennakkorvaushakemukseksi ja vastaamatta ratkaisun antamista koskevaan kysymykseen. Valtiokonttori katsoo, että kantelijan rikosvahinkoasiassa olisivat täyttyneet ennakkorvauksen myöntämisen edellytykset, mikäli ennakkorvaushakemukseen olisi annettu päätös.

Kantelijan asiamies on 2.10.2024 tiedustellut käsittelyn vaihetta. Kantelijan rikosvahinkohakemus on otettu käsittelyyn 28.10.2024. Käsittelijä on arvioinut, että korvauspäätöksen antaminen osaan korvausvaatimuksista on kantelijalle edullisempi ratkaisu ennakkorvauksen myöntämisen sijaan, koska ennakkorvauksena voidaan myöntää vain osa korvauksesta. Valtiokonttori on hankkinut lisäselvityksiä kantelijan rikosvahinkokorvausvaatimusten ratkaisemista varten mm. tuomioistuimesta, Kelasta ja kantelijalta. Valtiokonttori on pyytänyt selvitysten perusteella asiantuntijalääkäriin kannanoton rikosvahingosta aiheutuneisiin vammoihin, kivun ja säryn määrään sekä pysyvään kosmeettiseen haittaan.

Kantelija on soittanut Valtiokonttorin puhelinpalveluun 12.11.2024 ja kysynyt rikosvahinkohakemuksensa käsittelytilannetta. Asiakaspalvelija on kertonut, että hakemus on käsittelyssä ja että asiamiehelle ollaan lähettämässä asiassa viestiä. Käsittelijä lähetti viestin kantelijan asiamiehen sähköpostiin 28.11.2024. Viestissä käsittelijä kertoi, että kantelijan hakemus on käsittelyssä ja pahoitteli sitä, että ennakkorvaushakemus 24.7.2024 on jäänyt Valtiokonttorissa huomioimatta. Käsittelijä on todennut viestissä, että mikäli sopii, Valtiokonttori myöntää suoraan osan varsinaisista korvauksista myöntämättä erikseen ennakkorvausta. Samassa viestissä on pyydetty toimittamaan korvausasian ratkaisemiseksi tarvittavia lisäselvityksiä.

Kantelijan asiamies on vastauksessaan 28.11.2024 lähettänyt pyydyt lisäselvitykset ja todennut, että sopii, että Valtiokonttori maksaa osan ja mieluummin kaikki korvaukset kuin ryhtyisi ratkaisemaan ennakkorvausasiaa.

Valtiokonttori on 29.11.2024 antamallaan korvauspäätöksellä maksanut kantelijalle kivun ja säryn korvauksen 10 000 euroa, vaatteista 70 euroa ja matkakuluista 187 euroa tuomion mukaan sekä myöntänyt kärsimyksestä rikosvahinkolain mukaisen enimmäiskorvauksen 3600 euroa. Muiden korvausvaatimusten osalta Valtiokonttori antaa päätöksensä tammikuun 2025 aikana.

Valtiokonttori pahoittelee, että asiamiehen tiedusteluihin ja ennakkokorvausvaatimukseen on jäänyt viestien käsittelyn yhteydessä tapahtuneen erehdyksen vuoksi vastaamatta. Valtiokonttori on korjannut menettelytapansa vastaavissa tilanteissa.

3 RATKAISU

3.1 Oikeusohjeita

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

Hallintolain 2 luvussa säädetään hyvän hallinnon perusteista. Niihin kuuluvat muun ohella palveluperiaate ja palvelun asianmukaisuuden vaatimus sekä neuvontavelvollisuus, joista säädetään lain 7 ja 8 §:ssä.

Hallintolain 7 §:n 1 momentin mukaan asiointi ja asian käsittely viranomaisessa on pyrittävä järjestämään siten, että hallinnossa asioiva saa asianmukaisesti hallinnon palveluita ja viranomainen voi suorittaa tehtävänsä tuloksellisesti.

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.

Hallintolain 23 §:n 1 momentin mukaan asia on käsiteltävä ilman aiheetonta viivytystä.

Hallintolaista ja hallintolainkäyttölain muuttamisesta annetun hallituksen esityksen (HE 72/2002 vp) hallintolain 23 §:ää koskevien yksityiskohtaisten perustelujen mukaan (s. 79) hyvään hallintoon on katsottu kuuluvan, että asiat tulee käsitellä asian laatu ja muut siihen vaikuttavat olosuhteet huomioon ottaen kohtuullisessa ajassa.

Rikosvahinkolain 27 §:n 1 momentin mukaan korvausasiaa ei voida ratkaista ennen kuin hakijan oikeus korvaukseen vahingosta vastuussa olevalta on ratkaistu ensimmäisessä oikeusasteessa tai syyte rikoksentehtäjää vastaan on päätetty jättää nostamatta.

Rikosvahinkolain 28 §:n mukaan hakijalle on vaatimuksesta suoritettava ennakkokorvausta, jos korvausasian ratkaisu Valtiokonttorissa viivästyy hakijasta riippumattomista syistä ja on ilmeistä, että hänellä on oikeus määrältään merkittävään korvaukseen.

Rikosvahinkolain 30 §:n 1 momentin mukaan Valtiokonttorin on otettava päätöksensä perustaksi tuomioistuimen asiassa antama ratkaisu, jos korvausta koskevaa asiaa on käsitelty tuomioistuimessa.

Eduskunnan oikeusasiamiehestä annetun lain 3 §:n 2 momentin mukaan oikeusasiamies ryhtyy hänelle tehdyn kantelun johdosta niihin toimenpiteisiin, joihin hän katsoo olevan aihetta lain noudattamisen, oikeusturvan tai perus- ja ihmisoikeuksien toteutumisen kannalta.

3.2 Asian arviointi ja johtopäätökset

Totean aluksi, että kantelijan ennakkokorvausta koskevaa vaatimusta ei asiassa saadun selvityksen perusteella käsitelty lain ja hyvän hallinnon edellyttämällä tavalla asianmukaisesti, kun vaatimus on jäänyt kokonaan käsittelemättä. Asiassa olisivat saadun selvityksen mukaan myös täyttyneet ennakkokorvauksen myöntämisen edellytykset, mikäli sitä koskeva vaatimus olisi ratkaistu.

Myöskään kantelijan asiaa koskevaan tiedusteluun ei vastattu. Hyvän hallinnon perusteisiin kuuluu, että asiakas saa asianmukaiset vastaukset asiointia koskeviin kysymyksiinsä ja tiedusteluihinsa. Katson, että Valtiokonttorin menettely ei tältäkin osin ollut lain ja hyvän hallinnon vaatimusten mukaista.

Valtiokonttori on myöhemmin osin korjannut menettelyään, kun asian käsittelijä on ollut yhteydessä kantelijan asiamieheen ja pahoitellut sitä, että ennakkokorvaushakemus on jäänyt Valtiokonttorissa huomioimatta sekä sopinut kantelijan asiamiehen kanssa, että Valtiokonttori myöntää suoraan osan varsinaisista korvauksista myöntämättä erikseen ennakkokorvausta. Totean kuitenkin lisäksi seuraavaa.

Hyvä hallinto edellyttää, että asia käsitellään sen laatu ja muut asiaan vaikuttavat olosuhteet huomioon ottaen kohtuullisessa ajassa ja ilman aiheutonta viivytystä. Katson, että kantelijan rikosvahinkohakemusta ei ole käsitelty tämän laissa asetetun vaatimuksen mukaisesti, kun hakemukseen on annettu osaratkaisu vasta lähes 14 kuukauden kuluttua hakemuksen vireilletulosta ja noin 9,5 kuukauden kuluttua käräjäoikeuden korvausasiaa koskevan tuomion antamisesta ja kun asia on jäänyt muilta osin vielä ratkaisematta.

Valtiokonttori on ilmoittanut rikosvahinkojen keskimääräiseksi käsittelyajaksi noin 6–8 kuukautta hakemuksen saapumisesta ja asian käsittely oli Valtiokonttorin omankin näkemyksen mukaan viivästynyt. Selvityksen perusteella ei ole pääteltävissä, että asian laatu tai laajuus olisi erityisesti vaikuttanut käsittelyaikaan sitä pidentävästi. Kyse on myös ollut merkittävän suuruisesta korvauksesta ja kantelijalle merkittäväksi katsottavasta asiasta. Nämäkin seikat huomioon ottaen asia olisi näkemykseni mukaan tullut käsitellä joutuisammin – etenkin kun kantelijalle ei ole maksettu hänen asiassa vaatimaansa ennakkorvausta.

Valtiokonttori on pahoitellut sitä, että asiamiehen tiedusteluihin ja ennakkorvausvaatimukseen on jäänyt viestien käsittelyn yhteydessä tapahtuneen erehdyksen vuoksi vastaamatta. Valtiokonttori on myös ilmoittanut korjanneensa menettelytapansa vastaavissa tilanteissa.

Asian moitittavuutta ja toimenpiteideni tarpeellisuutta arvioidessani olen esitettyjen pahoittelujen lisäksi ottanut huomioon sen, että Valtiokonttori on kertonut jo ryhtyneensä korjaaviin toimenpiteisiin tässä ja toisessa (EOAK/2050/2025) rikosvahinkohakemuksen käsittelyaikaa koskevassa asiassa havaittujen hyvän hallinnon puutteellisuuksia koskevien lainvastaisuuksien johdosta. Tämän vuoksi katson, että asia ei anna aihetta alla mainittuja toimenpiteitäni enempään.

4 TOIMENPITEET

Saatan edellä kohdassa 3.2 esittämäni käsitykset Valtiokonttorin menettelyn lainvastaisuudesta sen tietoon ja kiinnitän Valtiokonttorin huomiota hyvän hallinnon edellyttämään asioiden asianmukaiseen ja ilman aiheetonta viivytystä tapahtuvaan käsittelyyn sekä siihen, että asiakkaiden asiointia koskeviin kysymyksiin ja tiedusteluihin vastataan asianmukaisesti.

Tässä tarkoituksessa lähetän jäljennöksen tästä päätöksestäni Valtiokonttorille.

Pyydän Valtiokonttoria ilmoittamaan 28.11.2025. mennessä, mihin toimenpiteisiin se on ryhtynyt rikosvahinkoa koskevien hakemusten käsittelyaikojen lyhentämiseksi ja mikä vaikutus niillä on ollut käsittelyaikoihin.