



ASIA **Kansaneläkelaitoksen menettely asumistukiasiassa**

KANTELU

Kantelija on oikeuskanslerille 5.11.2017 osoittamassaan kirjoituksessa arvostellut Kansaneläkelaitoksen (jäljempänä Kela) menettelyä asumistukiasiansa käsittelyssä. Hän on kertonut kantelussaan, että hänen asumistukensa marraskuun 2017 osalta oli virheellisesti maksettu entiselle vuokranantajalle eikä hän ollut saanut asumistukea uuden asuntonsa vuokraan marraskuun alussa.

SELVITYS

Kansaneläkelaitos on antanut Lakipalveluryhmän 10.1.2018 päivätyn yksikön päällikön ja lakipalvelupäällikön lausunnon, jonka liitteenä on Kelan Etuuspalvelujen lakiyksikön 5.1.2018 päivätty lausunto, Kelan 2.11.2017 postittama entiselle vuokranantajalle osoitettu kirje asumistuen palauttamisesta, asumistukipäätökset 30.10.2017 ja 4.1.2018 sekä päätös perustoimeentulosta 6.11.2017.

Kelan Etuuspalvelujen lausunnon mukaan kantelija oli muuttanut 1.11.2017 alkaen Vantaalta Helsinkiin. Tieto entisen asunnon vuokrasopimuksen päättymisestä oli tullut tulla Kelaan 2.10.2017. Tiedon perusteella kantelijalta on pyydetty asumistuen tarkistushakemus 3.10.2017, ja kantelija oli jättänyt hakemuksen 4.10.2017. Hakemuksen ratkaisemiseksi kantelijalta oli vielä 10.10.2017 pyydetty tuloksetusta, jonka hän oli toimittanut 30.10.2017. Päätös asumistuen tarkistamisesta oli annettu samana päivänä eli 30.10.2017, mutta marraskuun asumistuki oli tuolloin jo lähtenyt maksuun ja se oli maksettu entisen suuruisena entiselle vuokranantajalle. Koska maksu oli aiheeton, entistä vuokranantajaa oli pyydetty palauttamaan maksu 2.11.2017 postitetulla kirjeellä. Maksu oli palautunut perjantaina 3.11.2017.

Kelan lausunnon mukaan päätöksiä ei ehditty korjata ennen viikonloppua, ja kantelija oli ehtinyt tehdä kantelun 5.11.2017. Heti maanantaina 6.11.2017 kantelijalle oli annettu korjattu toimeentulokipäätös, jossa marraskuulle 2017 ei ollut huomioitu lainkaan asumistukea tulona. Samalla oli todettu, että myöhemmin marraskuulle maksettava asumistuki peritään Kelalle toimeentulotuen kuittaukseen. Kantelijan asumistuesta oli annettu marraskuun 2017 tuen mak-

samisen osalta oikaisupäätös 4.1.2018. Päätöksessä oli todettu, että entinen vuokranantaja oli palauttanut virheellisesti maksetun marraskuun tuen ja että palautuksesta marraskuun uuden määräinen osuus 144,14 euroa maksetaan toimeentulotuen kuittaukseen. Samalla päätöksellä kantelijan asumistuki oli tarkistettu muuttuneiden tulojen vuoksi 1.1.2018 alkaen 588 euron määräiseksi kuukaudessa.

Kela on katsonut lausunnossaan, että asumistuen tarkistuspäätös 1.11.2017 alkaen oli tehty heti, kun kaikki tarvittavat tiedot asian ratkaisemiseksi olivat Kelan käytettävissä. Tuolloin marraskuun tuki oli ehtinyt jo lähteä maksuun vanhan määräisenä. Virheellisesti maksettu tuki oli pyydetty takaisin entiseltä vuokranantajalta ilman viivytystä ja palautuksen perusteella myös kantelijan toimeentulotuki oli korjattu pikaisesti vastaamaan muuttunutta tilannetta.

VASTINE

Kantelija on antanut 5.7.2018 päivätyn vastineen hankituista selvityksistä. Vastineen mukaan Kela ei ole selvittänyt syytä sille, miksi asumistuki oli maksettu entiselle vuokranantajalle. Kantelija arvostelee myös sitä, että asiaa ei viivytystä korjattu.

LISÄSELVITYS

Apulaisoikeuskansleri on pyytänyt lisäselvitystä siitä, miksi kantelijan uutta asuntoa koskeva marraskuun 2017 asumistuki oli maksettu entiselle vuokranantajalle, vaikka kantelija oli selvityksensä mukaan jo lokakuussa toimittanut uutta asuntoa koskevan vuokrasopimuksen Kelalle.

Kansaneläkelaitos on antanut lisäselvityksenä Lakipalveluryhmän 6.8.2018 päivätyn yksikön päällikön ja lakipalvelupäällikön lausunnon, jonka liitteenä on Kelan Etuuspalvelujen lakiyksikön 27.6.2018 päivätty lisälausunto.

Jäljennökset lisäselvityksistä lähetetään kantelijalle tiedoksi ohessa.

Etuuspalvelujen lakiyksikön lausunnon mukaan yleinen asumistuki on jatkuvasuoritteinen etuus, jonka maksamista ei katkaista ilman erityistä syytä. Kantelijan tuloseselvitys oli saatu 30.10.2017. Kun tarkistuspäätös oli annettu, oli asumistuki ehditty maksaa edelliselle vuokranantajalle. Maksuliikenteen vuoksi muutokset maksunsaajasta pitää olla Kelalla viimeistään viisi päivää ennen maksua.

Lakipalveluryhmän lausunnon mukaan kantelijan tapauksessa tieto vuokrasopimuksen päättymisestä oli saatu sähköisen tietojenvälityksen kautta myös vuokranantajalta. Asumistukeen tuli tehdä välitarkistus asunnon vaihdon vuoksi. Kelan prosessin mukaan tässä tilanteessa voidaan tehdä suullinen tarkistus soittamalla asiakkaalle tai asiakkaalle voidaan lähettää tarkistushakemus, kuten kantelijan tapauksessa oli tehty. Kelan prosessin mukaan tarvittaessa tuen maksaminen siirretään hakijalle. Kantelijan tapauksessa tuen maksamista ei ollut siirretty hakijalle itselleen. Tältä osin prosessia ei ollut noudatettu, vaan tuki oli maksettu virheellisesti vanhojen maksutietojen mukaisesti entiselle vuokranantajalle. Tämä oli johtunut siitä, että tuloseselvitys oli saatu vasta 30.10.2017. Kela on pahoitellut tapahtunutta virhettä.

RATKAISU

Perustuslain 21 §:n mukaan jokaisella on oikeus saada asiansa käsitellyksi asianmukaisesti ja ilman aiheutonta viivytystä lain mukaan toimivaltaisessa tuomioistuimessa tai muussa viranomaisessa sekä oikeus saada oikeuksiaan ja velvollisuuksiaan koskeva päätös tuomioistuimen tai muun riippumattoman lainkäyttöelimen käsiteltäväksi. Käsitteilyn julkisuus sekä oikeus tulla kuulluksi, saada perusteltu päätös ja hakea muutosta samoin kuin muut oikeudenmukaisen oikeudenkäynnin ja hyvän hallinnon takeet turvataan lailla.

Hallintolain (434/2003) 2 luvussa säädetään hyvän hallinnon perusteista. Näihin kuuluu 7 §:n (368/2014) säännös palveluperiaatteesta ja palvelun asianmukaisuudesta. Pykälän 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 31 §:n 1 momentin mukaan asia tulee selvittää riittävästi ja asianmukaisesti hankkimalla asian ratkaisemiseksi tarpeelliset tiedot sekä selvitykset. Pykälän 2 momentin mukaan asianosaisen on esitettävä selvitystä vaatimuksensa perusteista. Asianosaisen on muutoinkin myötävaikutettava vireille panemansa asian selvittämiseen.

Yleisestä asumistuesta annetun lain (938/2014) 27 §:n 2 momentin 3 kohdan mukaan asumistuki on tarkistettava, jos ruokakunta vaihtaa asuntoa. Lain 28 §:n 2 kohdan mukaan asumistuki tarkistetaan sen kuukauden alusta, josta muuttuneita tai uusia asumismenoja maksetaan koko kuukaudesta. Lain 29 §:n 2 kohdan mukaan asumistuki lakkautetaan muuttoa seuraavan kuukauden alusta, jos ruokakunta muuttaa pois asunnosta, johon asumistukea on myönnetty, jollei asumistukea tarkisteta 27 §:n 2 momentin 3 kohdan perusteella.

Lain 31 §:n 1 momentin mukaan jos asumistukea on maksettu aiheetta tai määrältään liian suurena, liikaa maksettu tuki on perittävä takaisin. Pykälän 4 momentin mukaan perusteettomasti maksettu tuki voidaan periä takaisin myös vuokranantajalta, jos vuokranantajalle on maksettu asumistukea ajalta, jolta hänellä ei ole oikeutta enää periä vuokraa. Pykälän 3 momentin nojalla takaisin perittävä määrä voidaan kuitata Kansaneläkelaitoksen myöhemmin maksamasta asumistuesta tai siihen rinnastettavasta muusta etuudesta. Ilman asumistuen saajan suostumusta kuittaaminen voidaan kuitenkin kohdistaa vain tämän lain mukaiseen tai siihen rinnastettavaan muuhun etuuteen.

Lain 23 §:n 1 momentin mukaan asumistukihakemus on käsiteltävä ilman aiheutonta viivytystä. Pykälän 2 momentin mukaan Kansaneläkelaitoksen on annettava asumistukea koskeva päätös viimeistään kolmantenakymmenentenä kalenteripäivänä hakemuksen saapumisesta. Pykälän 3 momentin mukaan jos päätöstä ei hakemuksen puutteellisuuden vuoksi voida antaa 2 momentin mukaisessa määräajassa, Kansaneläkelaitoksen on mainitun määräajan kuluessa ryhdyttävä toimiin asian selvittämiseksi. Päätös on tällöin annettava viimeistään neljäntenätoista kalenteripäivänä sen jälkeen, kun Kansaneläkelaitos on saanut käyttöönsä asian ratkaisemiseksi tarvittavat tiedot.

Lain 24 §:n 2 momentin mukaan asumistuki maksetaan kunkin kalenterikuukauden ensimmäisenä tai toisena arkipäivänä ruokakunnan edustajan tai hänen valtuuttamansa ilmoittamalle Euroopan unionissa sijaitsevalle tilille.

Arviointia

Asiassa saatujen selvitysten perusteella kantelija oli toimittanut tiedon aikaisemman vuokrasopimuksensa päättymisestä Kelaan jo 2.10.2017. Kantelijan vastineen mukaan Kelalla oli myös uusi vuokrasopimus sekä tieto, että asumistuki maksetaan uuden asunnon osalta kantelijalle eikä vuokranantajalle. Tieto vuokrasopimuksen päättymisestä oli saatu myös entiseltä vuokranantajalta. Kantelijalta oli pyydetty asumistuen tarkistushakemus, jonka hän oli jättänyt 4.10.2017. Marraskuun asumistuen käsittelyä varten häneltä oli vielä pyydetty tulokset, jonka hän oli toimittanut 30.10.2017. Päätös marraskuun asumistuesta oli annettu 30.10.2017, mutta marraskuun tuki oli jo lähtenyt maksuun entiselle vuokranantajalle.

Hallintolakiin liittyvän hallituksen esityksen (HE 72/2002 vp) mukaan selvittämällä tarkoitetaan muun muassa tosiseikkojen arvioimista. Viranomaisen velvollisuus selvittämisen asianmukaisuuteen korostaa huolellisuutta selvitysten hankkimisessa. Asia ratkaistaan siitä saadun selvityksen perusteella. Selvittämällä tarkoitetaan myös riittävää perehtymistä asiassa esitettyihin tosiseikkoihin. Selvityksen riittävyys ja sen oikea tulkitseminen ovat olennaisia edellytyksiä asian oikealle ratkaisemiselle ja perustelemiselle.

Hallinnon asianmukaisuus edellyttää huolellisuutta työtehtävien hoidossa. Totean, että kantelijan asiaa käsiteltäessä asiassa saatuun selvitykseen ei ole perehdytty hallintolain edellyttämällä tavalla riittävästi ja huolellisesti, eikä sitä ole otettu huomioon kantelijan asumistukea maksettaessa. Tämän seurauksena asumistuki oli maksettu virheellisesti entiselle vuokranantajalle.

Johtopäätökset ja toimenpiteet

Kiinnitän Kansaneläkelaitoksen huomiota asioiden asianmukaiseen ja huolelliseen käsittelyyn hyvän hallinnon perusteiden edellyttämällä tavalla ja asian selvittämiseen hallintolain säännöksen mukaisesti.

Tässä tarkoituksessa lähetän päätökseni Kansaneläkelaitokselle.

Apulaisoikeuskanslerin sijainen

Kimmo Hakonen

Vanhempi oikeuskanslerinsihteeri

Irma Tolmunen

OIKEUSKANSLERINVIIRASTO
