

**ASIA** Velvollisuus vastata tiedusteluun**KANTELU**

Kantelija on 16.3.2015 oikeuskanslerille osoittamassaan kirjoituksessa arvostellut Finanssivalvonnan menettelyä viestiin vastaamisessa. Kantelija on lähettänyt Finanssivalvonnalle 31.12.2014 viestin ja 2.3.2015 tiedustellut asian etenemistä. Hän ei ole saanut viesteihinsä vastausta.

**SELVITYS**

Finanssivalvonta on antanut 21.5.2015 päivätyn selvityksen, mikä lähetetään kantelijalle tämän päätöksen liitteenä.

**RATKAISU**

Kantelija on 31.12.2014 lähettänyt Finanssivalvontaan sähköpostiviestin, jossa hän on arvostellut Nordnet Bank AB:n Suomen sivuliikkeen markkinointitoimia markkinoitaessa Nordnet Superrahasto Suomen osuuksia. Kantelija on kantelunsa mukaan 2.3.2015 tiedustellut asiansa etenemistä. Hänelle ei ollut vastattu kantelun tekohetkellä 14.3.2015. Finanssivalvonnan oikeuskanslerille antaman 21.5.2015 päivätyn selvityksen mukaan Finanssivalvonta on vastannut kantelijan sähköpostiviestiin 21.5.2015. Selvityksessä ei kerrota, miksi kantelijan 2.3.2015 lähetettyyn tiedusteluun ei ollut vastattu.

Hyvän hallinnon perusteista sekä hallintoasiassa noudatettavasta menettelystä säädetään hallintolaissa (434/2003). Lain 7 §:n (368/2014) 1 momentin mukaan asiointi ja asian käsittely viranomaisessa on pyrittävä järjestämään siten, että hallinnossa asioiva saa asianmukaisesti hallinnon palveluita ja viranomaisen voi suorittaa tehtävänsä tuloksellisesti. Saman lain 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 mukaan hallintoasia on käsiteltävä ilman aiheutonta viivytystä.

Vastauksen saaminen viranomaisille osoitettuihin asiallisiin tiedusteluihin perustuu perustuslain 21 §:ssä turvattuun hyvän hallinnon periaatteeseen sekä hallintolakiin. Toimivaltaisen viranomaisen on itse vastattava sille esitettyyn tiedusteluun. Pääsääntöisesti tiedusteluihin tulisi vastata kirjallisesti kohtuullisessa ajassa. Vastaamiselle ei kuitenkaan ole mahdollista asettaa kiinteää kaikkiiin tapauksiin soveltuvaa enimmäisaikaa, vaan kohtuullista aikaa arvioitaessa on otettava huomioon muun muassa asian laatu, laajuus ja muut yksittäisen asian ominaispiirteet. Ylimpien laillisuusvalvojien ratkaisukäytännössä on vakiintuneesti (viimeksi 2.9.2015 dnro OKV/279/1/2014) katsottu, että viranomaiselle esitettyyn asialliseen tiedusteluun on vastattava ilman aiheetonta viivytystä.

Finanssivalvonta ei ollut vastannut kantelijan 31.12.2014 lähettämään kirjoituksessa mainitun rahaston markkinointia koskevaan tiedusteluun ja 2.3.2015 lähettämään asian käsittelyä koskevaan tiedusteluun ennen kuin se oli saanut minulta asiaa koskevan selvityspyynnön ja 21.5.2015 antanut asiassa selvityksen. Finanssivalvonta on tapauksessa laiminlyönyt huolehtia tiedusteluun vastaamisesta hyvän hallinnon periaatteen mukaisesti.

### Toimenpiteet

Saatan Finanssivalvonnan tietoon edellä esittämäni näkemykset tiedusteluihin vastaamisesta.

Apulaisoikeuskansleri

Risto Hiekkataipale

Nuorempi oikeuskanslerinsihteeri

Elina Halimaa

---

OIKEUSKANSLERINVIRASTO

---