



## ASIA **Edunvalvontapalkkion periminen ja puhelinliittymän irtisanominen**

### KANTELU

Kantelijat ovat oikeuskanslerinvirastoon 3.10.2018 saapuneessa kantelussa arvostelleet oikeusapu- ja edunvalvontapiiriin kuuluvan edunvalvontatoimiston menettelyä. Ruotsissa ja Australiassa asuvien kantelijoiden edunvalvonnassa ollut äiti on kuollut marraskuussa 2017. Edunvalvojana on toiminut edunvalvontatoimiston yleinen edunvalvoja.

Edunvalvontatoimisto on joulukuussa 2017 lähettänyt päämiehen kuolinpesälle edunvalvontapalkkiota koskevan laskun, jonka kuolinpesän osakas on erehdyksessä maksanut. Koska perunkirjoitusta ei ollut vielä tuolloin toimitettu, osakkailla ei ollut tarkkaa tietoa kuolinpesän varoista. Kantelijoiden näkemyksen mukaan edunvalvontatoimisto on kuitenkin ollut tietoinen kuolinpesän varattomuudesta, mutta on siitä huolimatta lähettänyt laskun. Edunvalvoja on muun muassa marraskuussa 2017 ilmoittanut, että päämiehen tilillä on niin vähän rahaa, ettei se välttämättä riitä kaikkiin hautajaiskustannuksiin. Sittemmin edunvalvontatoimisto on ilmoittanut, ettei varattoman kuolinpesän laskuja tarvitse tai kannata maksaa. Kantelijat ovat tiedustelleet maksun palauttamisesta ja hyvittämisestä edunvalvontatoimistosta sekä oikeusapu- ja edunvalvontapiirin johtajalta. Virkamiesten olisi asian selvittyä pitänyt ryhtyä toimiin maksun palauttamiseksi tavalla tai toisella.

Edellä kerrotun lisäksi yleinen edunvalvoja on laiminlyönyt irtisanoa päämiehen lankapuhelinliittymän samalla, kun on irtisanonut päämiehen asunnon vuokrasopimuksen tämän muuttaessa palvelutaloon kesällä 2016. Laiminlyönnistä on aiheutunut päämiehelle 1,5 vuoden aiheettomat puhelinlaskut.

Kantelijat ovat oikeuskanslerinvirastoon 14.1.2019 saapuneessa lisäkirjoituksessa pyytäneet ottamaan kantaa myös siihen, tulisiko viranomaisen korvata kantelun tekemisestä aiheutuneet lakimiehen kustannukset.

## SELVITYS

Maistraatti on 12.3.2019 antanut asiassa lausunnon sekä edunvalvontatoimiston johtava yleinen edunvalvoja 20.2.2019 ja yleinen edunvalvoja 12.2.2019 päivätyt selvitykset. Kopiot mainituista asiakirjoista lähetetään kantelijoille tiedoksi tämän päätöksen liitteinä.

## RATKAISU

### Selvitys

#### Edunvalvontapalkkion periminen

Edunvalvontatoimiston päällikön, johtavan yleisen edunvalvojan selvityksen mukaan palkkiolaskun tiedot muodostetaan edunvalvontatoimiston asianhallintaohjelmalla ja lähetetään sähköisesti Palkeisiin, joka muodostaa laskun ja hoitaa laskutuksen sekä perinnän. Kuolinpesälle lähetetty lasku on päivätty joulukuussa 2017. Kuolinpesä on maksanut 403,33 euron laskun. Laskulla on ollut maininta siitä, että varattoman kuolinpesän tulee toimittaa perukirja edunvalvontatoimistoon. Edunvalvojan laatiman päätöstilin mukaan kuolinpesälle luovutettujen varojen määrä on ollut 1.382,95 euroa. Perukirjan, joka on laadittu tammikuussa 2018, mukaan pesän varat ovat olleet 3.487,16 euroa.

Johtavan yleisen edunvalvojan käsityksen mukaan kuolinpesä ei ole ollut varaton silloin, kun asioiden hoito edunvalvontatoimistossa on päättynyt, lasku on lähetetty kuolinpesälle tai kun lasku on maksettu. Pääosa kuolinpesän veloista on syntynyt sen jälkeen. Velan maksaminen ennen kuin pesä on selvitetty, on riski, joka on pesän selvittäjän vastuulla.

Palkkio on perustunut valtioneuvoston asetukseen edunvalvojan palkkion suuruudesta (696/2012) ja on sen mukaisesti määrätty. Valtion talousarvion yleisten soveltamismääräysten mukaan palkkion perimisestä luopuminen saa tapahtua vasta sen jälkeen, kun on luotettavasti selvitetty, ettei saamista velallisen todetun varattomuuden tai muun siihen rinnastettavan syyn vuoksi saada perittyä. Myös oikeusministeriön yleisen edunvalvonnan kehittämistyöryhmän suositusten mukaan edunvalvontapalkkiosaamisesta voi luopua, jos on luotettavasti selvitetty, ettei saamista voida velallisen maksukyvyttömyyden tai muun vastaavan syyn vuoksi periä.

Ennen kuin perinnästä voidaan luopua, selvitetään yleensä perukirjalla kuolinpesän varattomuus. Laskulla olevan maininnan tarkoituksena perukirjan toimittamisesta on se, että maksamattomien laskujen osalta voidaan tehdä päätös joko perinnän jatkamisesta tai saatavan pois-tamisesta, jos perintä ei johtaisi toivottuun lopputulokseen.

Johtavan yleisen edunvalvojan näkemyksen mukaan kantelijoiden tapauksessa perinnästä luopumispäätöstä ei ole voitu tehdä, koska palkkiolasku on jo maksettu ja se on muodostunut valtion tuloksi. Perinnästä luopuminen voidaan tehdä vain silloin, kun palkkiota ei ole maksettu ja voidaan todeta, että perintätoimet eivät johtaisi toivottuun lopputulokseen. Valtio ei ole saanut perusteetonta etua, eikä asiassa ole esitetty muutakaan perustetta, joka oikeuttaisi luopumaan valtiolle tulleesta tulosta.

Maistraatti toteaa lausunnossaan, etteivät edunvalvonnan jälkeiset toimet kuulu suoranaisesti enää maistraatin suorittaman valvonnan piiriin. Laskuasiassa ovat osapuolina edunvalvontatoimisto ja kuolinpesä, jolla on kyky valvoa omaa etuaan.

Maistraatin käsityksen mukaan velkojalla ei ole yleistä neuvontavelvollisuutta siitä, että velkaa ei tarvitse maksaa tai siitä, kuka on vastuussa kuolinpesän velasta. Tämän vuoksi on riittävää, että laskuun on ylipäättään otettu maininta, että varattomasta kuolinpesästä tulee toimittaa perukirja edunvalvontatoimistoon. Tekstin funktiona on maistraatin arvion mukaan myös se, että maksu voidaan poistaa, jos kuolinpesä on maksukyvytön.

Maistraatti toteaa lausunnossaan, että edunvalvoja on ollut tietoinen pesän vähävaraisuudesta. Edunvalvoja on luovuttanut kuolinpesälle 1.382,95 euroa ja on joka tapauksessa ilmoittanut jo marraskuussa 2017 kantelijalle, etteivät pesän varat ehkä riitä kaikkiin hautajaiskustannuksiin. Toisaalta edunvalvojalla ei ole tehtävän päättyessä kaikkea tietoa kuolinpesän tilasta. Tässäkin tapauksessa perukirjan mukaan pesän varat ovat olleet yli 2.000 euroa suuremmat kuin pesälle luovutetut varat.

Maistraatti kiinnittää vielä huomiota siihen, että palkkiolaskun eräpäivä on ollut vasta maaliskuussa 2018, eli noin neljä kuukautta päämiehen kuolemasta, toisin sanoen ajassa, jossa perunkirjoitus normaalisti toimitetaan. Tästä huolimatta kantelija on maksanut laskun heti.

#### Puhelinliittymän irtisanomisen laiminlyönti

Selvityksen antanut edunvalvontatoimiston yleinen edunvalvoja on hoitanut mainittua virkaa vasta heinäkuusta 2017 alkaen, mistä johtuen hänen hoidettavakseen ei ollut tullut päämiehen asioita ennen tämän kuolemaa. Selvityksen mukaan edunvalvontatoimiston asiakastietojärjestelmästä on kuitenkin ilmennyt, että Ruotsissa asuva kantelija on huhtikuussa 2016 lähettänyt avustavalle henkilökunnalle sähköpostiviestin, jossa on pyytännyt päämiehen puhelinliittymän irtisanomista niin, ettei puhelinliittymästä aiheudu kustannuksia enää 1.6.2016 lukien. Yleisen edunvalvojan käsityksen mukaan puhelinliittymän irtisanominen on jäänyt tekemättä inhimillisen erehdyksen vuoksi, mihin on todennäköisesti vaikuttanut muun ohella se, että puhelinlaskut ovat olleet suoramaksussa, eikä niitä ole maksettu manuaalisesti, jolloin päämiehen olosuhteiden muutokseen olisi voitu reagoida helpommin.

Maistraatin lausunnon mukaan päämiehelle on aiheutunut edunvalvontatoimiston virheestä korvattavaa vahinkoa 340,20 euroa. Vahinko on syntynyt yleisessä edunvalvonnassa, jonka järjestämisestä vastaa valtio. Näin ollen kuolinpesä voi hakea vahingon korvaamista Valtiokonttorilta. Vahingonkorvausvaatimus on tehtävä holhoustoimilain 61 §:n mukaisesti kolmen vuoden kuluessa siitä, kun maistraatti on luovuttanut päätöstilin kuolinpesälle. Maistraatin mukaan päätöstili on lähetetty kuolinpesälle postitse 13.2.2018.

#### Arviointi ja johtopäätökset

##### Edunvalvontapalkkion periminen

Hallintolain (434/2003) 8 §:n mukaan viranomaisen on toimivaltansa rajoissa annettava asiakkailleen tarpeen mukaan hallintoasian hoitamiseen liittyvää neuvontaa.

Pykälän 1 momentin säännös hallintoasian hoitamiseen liittyvästä neuvonnasta ilmentäisi lähinnä vaatimusta menettelyllisestä neuvontavelvollisuudesta. Tämä edellyttäisi, että viranomaisen antaa asiakkailleen neuvoja esimerkiksi siitä, miten asia pannaan vireille ja mitä asia-

kirjoja tulee esittää asian vireille panemiseksi. Menettelyneuvontaan kuuluisi myös tietojen antaminen viraston käytännöstä, kuten käsittelytavasta ja -vaiheista. Viranomaisen on huolehdittava siitä, että asiakkaalla on selkeä käsitys menettelyllisten oikeuksiensa käyttämisestä. (HE 72/2002 vp, s. 57-58)

Perintökaaren 21 luvun 2 §:n (783/2004) 1 momentin mukaan osakas ei vastaa henkilökohtaisesti vainajan velasta.

Holhoustoimilain 44 §:n 2 momentin (122/2011) mukaan edunvalvojalla on oikeus saada päämiehensä varoista korvaus tarpeellisista kuluistaan sekä tehtävänsä laatuun ja laajuuteen ja päämiehen varoihin nähden kohtuullinen palkkio. Pykälän 3 ja 4 momenteissa säädetään niistä tilanteista, joissa palkkiota ei saa periä lainkaan. Edunvalvoja ei lähtökohtaisesti ole oikeutettu 2 momentissa tarkoitettuun palkkioon, jos päämies on pienituloinen ja varaton.

Edunvalvontatoimisto on jo päätöstiliä laadittaessa ollut tietoinen kuolinpesän vähävaraisuudesta. Kantelun liitteeksi toimitetusta perukirjasta käy puolestaan ilmi, että kuolinpesä on ollut varaton. Johtavan yleisen edunvalvojan selvityksessään viittaamat kuolinpesän myöhemmin syntyneet velat ovat aiheutuneet pääosin tavanomaisista hautajais- ja perunkirjoituskustannuksista. Mukana on myös edunvalvontapalkkiolasku, jonka pesän osakas on maksanut henkilökohtaisesti.

Päämiehen, tässä tapauksessa kuolinpesän, ollessa varaton edunvalvontapalkkiota ei peritä. Se seikka, että kuolinpesän osakas on maksanut laskun ennen perunkirjoitusta ja laskun eräpäivää, ei muuta näkemykseni mukaan sitä, ettei edunvalvontapalkkiota olisi saanut periä pesän ollessa varaton.

Pelkkä laskussa oleva maininta siitä, että varattomasta kuolinpesästä tulee toimittaa perukirja edunvalvontatoimistoon, ei täytä hallintolaissa säädettyä viranomaisen neuvontavelvollisuutta. Asiakkaan ei voi kaikissa tapauksissa olettaa pelkän laskussa olevan maininnan perusteella ymmärtävän, että perukirjan toimittaminen saattaa johtaa maksun poistamiseen. Viranomaisen ohjeistuksen tulisi aina olla riittävän selkeää ja ymmärrettävää.

Totean selvyyden vuoksi, että edunvalvontatoimiston ja kuolinpesän välinen suhde ei ole tavanomainen velkojan ja velallisen välinen suhde, vaan hallintolakia noudattavan viranomaisen ja asiakkaan välinen suhde. Edunvalvontatoimistoa sitoo siten hallintolain 8 §:ssä säädetty velvoite antaa toimivaltansa rajoissa asiakkailleen tarpeen mukaan hallintoasian hoitamiseen liittyvää neuvontaa.

Johtavan yleisen edunvalvojan selvityksessään viittaamat valtion talousarvion yleiset soveltamismääräykset ja oikeusministeriön yleisen edunvalvonnan kehittämistyöryhmän suositukset

eivät aseta estettä maksun palauttamiselle, koska niissä on kyse maksamattoman laskun perintätilanteesta, toisin kuin nyt käsillä olevassa tilanteessa, jossa lasku on jo maksettu. Hyvän hallinnon mukaista olisikin palauttaa maksu kuolinpesälle. Kuolinpesällä on myös mahdollisuus esittää tätä koskeva korvausvaatimus Valtiokonttorille.

#### Puhelinliittymän irtisanomisen laiminlyönti

Holhoustoimilain (442/1999) 1 §:n 1 momentin mukaan holhoustoimen 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 1 momentin mukaan edunvalvojan on tehtävänsä tunnollisesti pidettävä huolta päämiehen oikeuksista ja edistettävä hänen parastaan.

Holhoustoimilain 45 §:n 1 momentin mukaan edunvalvoja on velvollinen korvaamaan vahingon, jonka hän on tehtävänsä hoitaessaan tahallisesti tai huolimattomuudesta aiheuttanut päämiehelleen.

Holhoustoimilain 61 §:n (730/2003) 1 momentin mukaan vahingonkorvausvaatimus, joka perustuu edunvalvojan toimintaan, vanhentuu kolmen vuoden kuluttua siitä, kun holhousviranomainen on luovuttanut edunvalvontaa koskevat asiakirjat niihin oikeutetulle.

Edunvalvoja ei ole irtisanonut lankapuhelinliittymää päämiehen muuttaessa palvelutaloon kesällä 2016, jolloin päämiehen asunnon vuokrasopimuskin on jo irtisanottu. Saadun selvityksen mukaan edunvalvontatoimistoa on vielä erikseen muistutettu asiasta keväällä 2016. Laiminlyönnistä on aiheutunut 1,5 vuoden aiheettomat puhelinlaskut. Onkin selvää, että edunvalvoja ei ole tässä kohdin menetellyt päämiehen taloudellisten etujen mukaisesti ja on tehtävänsä hoitaessaan laiminlyönnillään aiheuttanut päämiehelle vahinkoa.

Kuolinpesällä on vielä mahdollisuus hakea edunvalvontatoimiston laiminlyönnistä aiheutuneen vahingon korvaamista Valtiokonttorilta. Vahingonkorvausvaatimus on tehtävä viimeistään kolmen vuoden kuluessa siitä, kun maistraatti on luovuttanut päätöstilin kuolinpesälle (13.2.2018).

#### Lakimiehen kustannukset

Oikeuskanslerin tehtäviin ja toimivaltaan ei kuulu määrätä asianajokuluja korvattaviksi.

#### Toimenpiteet

Saatan edellä esitetyt käsitykseni edunvalvontapalkkion perimisestä sekä hallintolain mukaisen neuvontavelvoitteen noudattamisesta edunvalvontatoimiston tietoon sekä kiinnitän edunvalvontatoimiston huomiota huolellisuuteen ja tarkkuuteen päämiehen omaisuutta hoidettaessa. Pyydän edunvalvontatoimistoa ilmoittamaan viimeistään 31.1.2020, mihin toimiin sen menettelystä aiheutuneiden vahinkojen korvaamiseksi on ryhdytty.

Tässä tarkoituksessa lähetän päätökseni edunvalvontatoimistolle.

Lähetän päätökseni tiedoksi maistraatille.

Kantelu ei anna aihetta muihin toimenpiteisiini.

Apulaisoikeuskansleri

Mikko Puumalainen

Esittelijä

Pia Tulkki-Ansinn