

**ASIA****Ratkaisupyynnön käsittelyn viivästyminen
kuluttajariitalautakunnassa****KANTELU**

Kantelija on arvostellut oikeuskanslerille 20.3.2019 osoittamassaan kantelussa sitä, että kuluttajariitalautakunnassa vireille laittamansa pikaluoton korkokattoa koskeva asian (ratkaisupyyntö) käsittely on kestänyt jo noin kaksi vuotta eikä hänellä ole tietoa siitä, milloin ratkaisu asiassa annetaan.

Kantelija on 20.3.2019 saanut kuluttajariitalautakunnasta vastauksen päätöksen antamisajankohtaa koskevaan tiedusteluunsa. Kuluttajariitalautakunta on 10.4.2019 antanut päätöksen kantelijan ratkaisupyyntöön.

SELVITYS

Kantelun tutkimiseksi kuluttajariitalautakunta on antanut selvityksen 17.7.2019, joka lähetetään kantelijan tiedoksi tämän päätöksen yhteydessä.

RATKAISU

Kantelijan ratkaisupyynnön käsittelyaika

Selvityksen mukaan kantelijan pikaluottoa koskeva asia on käsitelty yksinkertaisessa menettelyssä. Kuluttajariitalautakunnasta annetun lain 13 a §:n mukaan lautakunnan on viipymättä ilmoitettava riidan osapuolille siitä, että se on saanut kaiken asian ratkaisemiseksi tarpeellisen aineiston.

Lain 17 a §:n mukaan ratkaisusuositus perusteluineen on annettava kirjallisesti viimeistään 90 päivän kuluttua siitä, kun lautakunnan käytettävissä on ollut kaikki asian ratkaisemiseksi tarpeellinen aineisto. Erittäin monimutkaisissa riita-asioissa lautakunta voi harkintansa mukaan pidentää 90 päivän määräaika. Osapuolille on tällöin ilmoitettava määräajan pidentämisestä sekä ratkaisusuosituksen antamisen arvioidusta ajankohdasta.

Perustuslain 21 § ja hallintolain 23 § edellyttävät lautakuntaa käsittelemään asiat asianmukaisesti ja ilman aiheetonta viivytystä. Hallintolain 7 §:n mukaan asiointi ja asian käsittely viranomaisessa on pyrittävä järjestämään siten, että hallinnossa asioiva saa asianmukaisesti hallinnon palveluita ja viranomaisen voi suorittaa tehtävänsä tuloksellisesti.

Kantelijan asia on kirjattu vireille lautakunnassa 24.7.2017 (D/3584/39/2017, pikaluotto, korokatto). Kantelijalle on 7.8.2017 lähetetty ratkaisupyynnön saapumisesta vahvistus, jossa todetun mukaan kysymyksessä olevalla jaostolla päätöksen saa arviolta 18 kuukaudessa. Vahvistusviestissä on myös toivottu, ettei kantelija lähettäisi useaan kertaan jo aiemmin lähettämäänsä aineistoa, koska se hidastaa asian käsittelyä.

Vahvistuksessa on myös pyydetty kantelijaa toimittamaan lisäselvityksenä kopio lentoyhtiölle toimitetusta reklamaatiokirjeestä ja lentoyhtiöltä saadusta vastauksesta sekä pyydetty mainitsemaan mahdollisessa yhteydenotossa asian numero D/3584/35/2017. Vahvistusviestin otsikossa on kuitenkin mainittu kysymyksessä olevan kantelijan pikaluottoyhtiötä koskevan ratkaisupyynnön diaarinumero D/3584/39/2917 ja luotonantajayhtiön nimi.

Oikeuskanslerinvirasto ei ole erikseen tarkistanut, onko kantelijalla ollut lautakunnassa vireillä pikaluottoa koskevan asian lisäksi myös lentoyhtiötä koskeva asia, vai onko vahvistusilmoituksessa vain erehdyksessä mainittu lentoyhtiö ja väärä diaarinumero. Oikeuskanslerinvirastoon toimitetun selvityksen liitteenä olevan asiaotteen D/3584/39/2017 ja valitusasiakirjojen sekä päätöksen 10.4.2019 mukaan asia D/3584/39/2017 on koskenut kantelijan pikaluottoa.

Asian käsittely ei siten ole ollut asianmukaista.

Kantelija on kuluttajariitalautakunnan selvityksen liitteenä olevan asiaotteen mukaan lähettänyt sähköpostitse lisäselvitystä 24.7., 27.7. ja 7.8.2017. Asiassa on lähetetty vastapuolelle vastauspyyntö 7.8.2017, joka on saapunut 18.8.2017. Kantelija on lähettänyt lisäselvitystä 22.8.2017, jonka jälkeen vastapuolelle on annettu tiedoksi kantelijan sähköposteja kommentointia varten 12.9.2017 ja samana päivänä kantelijalle tiedoksi vastapuolen vastaus kommenttipyyntöineen. Asiaotteesta ilmenevien muiden toimenpiteiden, muun muassa saapuneiden lisäselvitysten ja tiedoksiantojen jälkeen asia on 22.11.2017 siirretty esittelijälle esittelyjonoon.

Asiaotteesta ei ilmene, onko asiassa ilmoitettu riidan osapuolille siitä, että lautakunta on saanut kaiken asian ratkaisemiseksi tarpeellisen aineiston.

Selvittelyvaihe ennen esittelyjonoon siirtämistä on kestänyt noin neljä kuukautta. Lautakunnan mukaan tämä on osin johtunut siitä, että kantelija on lähettänyt useaan otteeseen samat asiakirjat. Nähdäkseni tällä seikalla ei ole ollut merkitystä arvioitaessa selvittelyvaiheen kokonaiskestoja eikä selvittelyvaihetta muutoinkaan oteta erikseen huomioon lain mukaisen määräajan noudattamista koskevassa arvioinnissa. Ratkaisusuositus perusteluineen on annettava kirjallisesti viimeistään 90 päivän kuluttua siitä, kun lautakunnan käytettävissä on ollut kaikki asian ratkaisemiseksi tarpeellinen aineisto. Selvityksen perusteella kantelijan ratkaisupyynnön käsittelyn pisin viive on syntynyt sen odottaessa ratkaisua esittelyjonossa.

Kantelijan asia on esitelty ja päätetty jaostolla VI (esittelijä/puheenjohtaja) 15.2.2019. Päätös on annettu 10.4.2019 sähköisen asiointin kautta. Ratkaisupyyntö on pantu lautakunnassa vireille 24.7.2017. Kantelija on saanut ratkaisusuosituksen yli 20 kuukautta myöhemmin. Laki edellyttää lautakuntaa käsittelemään yksinkertaisessa menettelyssä olevat asiat enimmillään 90 päivässä eli 3 kuukaudessa. Kantelijan asia on siis selkeästi viivästynyt.

Kuluttajariitalautakunta on pahoitellut sitä, että aineellisen ratkaisun asiassa saaneet ovat joutuneet odottamaan kohtuuttoman pitkään. Ratkaisun saamisen viipyminen johtuu jo vuosien ruuhkautumisesta lautakunnan eri toiminnoissa. Lautakunta ei esitä muita syitä kantelijan asian viivästymiselle. Katson sen viivästyneen aiheettomasti.

Kantelijan saama vastaus tiedusteluun

Lain 8 §:n mukaan viranomaisen on toimivaltansa rajoissa annettava asiakkailleen tarpeen mukaan hallintoasian hoitamiseen liittyvää neuvontaa sekä vastattava asiointia koskeviin kysymyksiin ja tiedusteluihin. Edelleen lain 9 §:n mukaan viranomaisen on käytettävä asiallista, selkeää ja ymmärrettävää kieltä.

Selvityksen mukaan lautakunnan tarkastaja on saanut lautakunnan varapuheenjohtajalta neuvon, mitä vastata kantelijalle, joka on tiedustellut toistuvasti päätöksen tekemisen ajankohtaa. Varapuheenjohtaja on ohjeistanut tarkastajaa ja tarkoituksena on ollut välttää sekä kantelijan että lautakunnan virkailijoiden turhaa vaivannäköä.

Kantelijan kuluttajariitalautakunnalle sähköpostitse 20.3.2019 esittämään kysymykseen siitä, onko hänen asiassa tehty jo päätös, on samana päivänä vastattu. Vastauksen mukaan päätöstä ei saa yhtään nopeammin sen vuoksi, että kantelija toistuvasti tiedustelee sitä, vaan että ”tiedät, että päätös on tehty siitä, että olet saanut sen”, ja että kantelijan näihin tiedusteluihin ei enää vastata.

Pidän kantelijan saamaa vastausta tiedusteluunsa tylynä eikä se ole ollut viranomaiselta edellytetyn palveluperiaatteen mukainen. On syytä ottaa myös huomioon, että hänen asiansa oli tuossa vaiheessa lautakunnassa jo vakavasti viivästynyt ja se oli tosiasiallisesti myös jo ratkaistu 15.2.2019. En pidä tätä asianmukaisena viranomaismenettelynä.

Toimenpiteet

Kiinnitän kuluttajariitalautakunnan vakavaa huomiota yksinkertaisessa menettelyssä käsiteltävien asioiden laissa säädetyn käsittelyajan noudattamiseen sekä näiden asianmukaiseen käsitteilyyn. Kiinnitän lautakunnan huomiota myös asiallisuuteen vastattaessa asiakkaiden tiedusteluihin.

Kuluttajariitalautakunnan haastava työtilanne on oikeusministeriön seurannassa. Lähetän tämän päätökseni sen vuoksi myös oikeusministeriölle ja pyydän sitä viimeistään 1.9.2020 selvittämään minulle toimenpiteitä lautakunnan käsittelyaikojen lyhentämiseksi ja muutoinkin toiminnan kehittämiseksi.

Apulaisoikeuskansleri

Mikko Puumalainen

Vanhempi oikeuskanslerinsihteeri

Minna Pulkkinen

OIKEUSKANSLERINVIRASTO
