



## Päätöksen perusteleminen

### KANTELU

Kantelija arvostelee 8.7.2020 oikeuskanslerille osoittamassaan kantelussa Kansaneläkelaitoksen (Kela) menettelyä selvityksen pyytämisessä. Kantelunsa mukaa kantelija ei käytä nettiä, mutta hän oli poikkeuksellisesti kirjautunut Kelan asiointisivulle 27.6.2020. Tuolloin hän huomasi Kelan hänelle 8.6.2020 osoittaman viestin, jolla Kela pyysi kantelijaa toimittamaan selvityksiä 22.6.2020 mennessä. Kantelija ei ollut saanut muuta kautta tietoa viestistä.

Kantelija toimitti 29.6.2020 selvityksen Kelan postilaatikkoon, mutta Kela oli samana päivänä ehtinyt tehdä päätöksen, jossa Kela perusteli päätöstään eläkkeensaajan asumistuen lakkauttamisesta sillä, että kantelija ei ollut toimittanut Kelan pyytämää selvitystä. Kantelun mukaan Kelan asiassa tekemä päätös on oikea, mutta päätöksen perustelut ovat virheelliset. Kantelijan mielestä kuulemismenettelyssä pelkkä viestipalvelun käyttö ei ole hyväksyttävää eikä Kela ole oikeutettu hoitamaan asiaa ainoastaan sähköisen palvelunsa kautta.

Kantelija arvostelee lisäksi eläkkeensaajan asumistuesta 21.1.2020 annettua päätöstä, josta ei hänen mielestään ilmene, millä perusteella kantelijan palkkatulo on määritelty. Pitkän pohdinnan jälkeen kantelija huomasi, että päätöksessä käytetty tieto oli tulotietorekisteristä ja päätöksessä käytetyt tulot vuoden 2019 tuloja. Kantelija arvostelee sitä, että päätöksessä oli käytetty kyseisiä tulotietoja, vaikka hän oli toimittanut Kelalle tiedon vuoden 2020 tuloistaan. Kantelun mukaan Kela laiminlöi selvitysvelvollisuutensa asiassa.

### SELVITYS

Kela on antanut 18.11.2020 päivätyn selvityksen.

## VASTINE

Kantelija on antanut 30.11.2020 päivätyn vastineen.

## RATKAISU

### Arviointi

#### Viestipalvelun käyttö

Kelan selvityksen mukaan Kela voi lähettää asiakkaalle viestin silloin, kun asiakas on antanut siihen asiointipalvelussa luvan. Viestiluvan antaessaan asiakas voi valita myös, tiedotetaanko häntä viesteistä tekstiviestillä, sähköpostilla tai molemmilla tavoilla.

Selvityksen mukaan kantelija on 18.6.2015 antanut asiointipalvelussa luvan yhteydenottoon viestillä ja hän on sen jälkeen useampaan otteeseen käyttänyt viestipalvelua Kelan kanssa asioidessaan. Kantelija on 29.8.2020 lähettänyt asiointipalvelussa muutossilmoituksen, jonka mukaan hän ei halua Kelan ottavan häneen yhteyttä lähettämällä viestin asiointipalveluun paitsi silloin, kun on kyse vastauksesta hänen lähettämäänsä viestiin.

Kelan selvityksen mukaan Kelan kantelijalle 29.6.2020 antama päätös, jolla kantelijan etuus lakkautettiin, oikaistiin 21.7.2020 kantelijan toimittamien lisäselvitysten saavuttua Kelaan.

Kantelija toteaa vastineessaan, että hän oli ennen kevättä 2020 hoitanut asioitaan netin kautta, mutta tuolloin hänen mahdollisuutensa asioida netin kautta olivat vaikeutuneet ja hänen aiemmin antamansa lupa viestipalvelun käyttöön oli jäänyt poistamatta.

Asiassa ei tältä osin ole ilmennyt sellaista, mikä antaisi aihetta laillisuusvalvonnalliseen arviointiin.

#### Asumistukea koskeva päätös

Selvityksen mukaan kantelijalle 21.1.2020 annetussa päätöksessä käytettiin palkkatuloina tulorekisteristä saatujen tietojen mukaisia tuloja, vaikka kantelija oli toimittanut oman arvionsa tulojen määrästä vuodelle 2020. Tiedot oli selvityksen mukaan otettu tulorekisteristä sikäli virheellisesti, että epähuomiossa ei ollut käytetty eläkkeensaajan asumistukeen liitettyä käyttötarkoitusta, joka olisi poistanut huomioon otettavista tuloista eläkkeensaajan asumistuesta annetun lain 14 §:n mukaisesti etuoikeutetut tulot, kuten esimerkiksi kulukorvaukset.

Selvityksen mukaan päätöksessä ei myöskään ollut perusteltu, miksi siinä oli käytetty vuoden 2019 tuloja, vaikka kantelija oli antanut oman selvityksensä arvioiduista tuloistaan vuodelle 2020. Kelan vakuutuspiiriin olisi selvityksen mukaan pitänyt käyttää kantelijan ilmoittamaa arviota tai olla häneen yhteydessä, jos arviossa oli jotain selvittävää. Selvityksessä todetaan, että kantelijalle 21.1.2020 annettu päätös on oikaistu 3.3.2020 annetulla päätöksellä 1.1.2020 lukien ja päätöksessä on otettu huomioon hänen ilmoittamansa arvio palkkatuloista.

Hallintolain 45 §:n 1 momentin mukaan päätös on perusteltava. Perusteluissa on ilmoitettava, mitkä seikat ja selvitykset ovat vaikuttaneet ratkaisuun sekä mainittava sovelletut säännökset.

Hallintopäätöksen perustelujen tarkoituksena on, että päätöksensaaaja saa tiedon siitä, miksi hänen asiansa on ratkaistu päätöksestä ilmenevällä tavalla. Perustelujen tulee olla ymmärrettävät ja selkeät, jotta päätöksensaaaja voi arvioida päätöksen lainmukaisuuden ja tarvittaessa hakea siihen muutosta.

Yhdyn kantelijan näkemykseen siitä, että hänelle 21.1.2020 annetusta päätöksestä ei ilmene, mihin tietoihin hänen vuodelle 2020 arvioitu palkkatulonsa perustuu eikä päätös ole siten hallintolain 45 §:n 1 momentissa tarkoitettulla tavalla perusteltu. Perusteluista ei myöskään ilmene, miksi päätöksenteossa ei ole käytetty kantelijan ilmoittamaa arviota hänen vuoden 2020 tuloistaan.

## Johtopäätökset ja toimenpiteet

Kelan kantelijan eläkkeensaajan asumistuesta 21.1.2020 antamaa päätöstä ei ollut perusteltu hallintolain 45 §:n 1 momentin edellyttämällä tavalla. Saatan kyseisen käsitykseni Kelan tietoon ja kiinnitän sen huomiota päätösten lainmukaiseen perustelemiseen.

Kantelu ei ole antanut aihetta muihin toimenpiteisiini.

Tämä asiakirja on allekirjoitettu sähköisesti.

Apulaisoikeuskansleri

Mikko Puumalainen

Esittelijäneuvos

Marjo Mustonen