



Ulosoton menettely kanteluksi nimetyn kirjoituksen käsittelyssä

KANTELU

Kantelija on oikeuskanslerille 14.6.2023 osoittamassaan kantelussa arvostellut Ulosottolaitoksen menettelyä, koska hän ei ollut saanut ratkaisua 13.1.2021 lähettämäänsä kanteluun.

SELVITYS

Valtakunnanvoudin kanslia on antanut 6.10.2023 päivätyn lausunnon ja pyynnöstäni vielä 18.1.2024 päivätyn lisälausunnon, jonka oheen on liitetty kihlakunnanvouti A:n selvitys.

Lausunnot ja selvitys lähetetään kantelijalle tiedoksi tämän päätöksen ohessa.

RATKAISU

Arviointi

Ulosottokaaren 10 luvun 27 §:n 1 momentin mukaan ulosottoviranomaisen lainvastaisesta menettelystä tai velvollisuuden täyttämättä jättämisestä saa tehdä kantelun Ulosottolaitoksen keskushallinnolle. Pykälän 2 momentin mukaan kantelun ratkaisee valtakunnanvouti tai hänen määräämänsä johtava hallintovouti. Valtakunnanvoudin tai apulaisvaltakunnanvoudin toimista tehdyn kantelun ratkaisee oikeusministeriö. Pykälän 3 momentin mukaan kanteluun sovelletaan, mitä hallintolain 8 a luvussa säädetään hallintokantelusta.

Hallintolain 53 b §:n 1 momentin mukaan valvova viranomainen ryhtyy niihin toimenpiteisiin, joihin se hallintokantelun perusteella katsoo olevan aihetta. Jos kantelun johdosta ei ole aihetta ryhtyä toimenpiteisiin, siitä tulee viivytyksettä ilmoittaa kantelun tekijälle. Saman pykälän 2 momentin mukaan hallintokantelua käsiteltäessä on noudatettava hyvän hallinnon perusteita ja turvattava niiden henkilöiden oikeudet, joita asia välittömästi koskee.

Hallintolain 2 luvussa säädettyihin hyvän hallinnon periaatteisiin kuuluu muun ohella hallintolain 7 §:ssä säädetty palveluperiaate ja 8 §:ssä säädetty neuvontaperiaate. Ensiksi mainitun pykälän mukaan asiointi ja asian käsittely viranomaisessa on pyrittävä järjestämään siten, että hallinnossa asioiva saa asianmukaisesti hallinnon palveluita. Jälkimmäisen pykälän mukaan viranomaisen on toimivaltansa rajoissa annettava asiakkailleen tarpeen mukaan hallintoasian hoitamiseen liittyvää neuvontaa sekä vastattava asiointia koskeviin kysymyksiin ja tiedusteluihin.

Kantelu ei ole muutoksenhakukeino. Kantelussa on kyse ilmoituksesta toimintaa valvovalle viranomaiselle siitä, että asiassa on menetelty lainvastaisesti, virheellisesti tai epäasianmukaisesti taikka laiminlyöty virkatehtävien hoitamista. Hallintokanteluiden käsittely on tärkeä osa viranomaisten valvontatoimintaa, joka turvaa viranhoidon legitimitettä ja jota kautta valvovalle viranomaiselle välittyy mahdollisesti muuten pimentoon jääviä tietoja valvonnallaisen toiminnan epäkohdista.

Vaikka hallintolakia ei sen 4 §:ssä olevan soveltamisalarajauksen perusteella sovelleta ulosottoon, hyvän hallinnon periaatteet tulevat edellä mainitun ulosottokaaren 10 luvun 27 §:n 3 momentin ja siinä viitatuksi hallintolain 8 a luvun nojalla noudatettavaksi ulosoton kantelumenetelyssä. Hyvän hallinnon periaatteiden soveltaminen soveltuvin osin myös muihinkin ulosoton asiakkaiden tiedustelujen käsittelyyn on näkemykseni mukaan omiaan turvaamaan ulosottokaaren 1 luvun 19 §:ssä säädettyä ulosoton asianmukaisuuden vaatimusta.

Kantelija oli 13.1.2021 ulosottomiehelle, ulosottovirastolle ja Ulosottolaitoksen valtakunnalliseen sähköpostiosoitteeseen lähettämässään viestissä muun ohella ilmoittanut haluavansa, että hänen asioitaan hoitaa jatkossa aiemman vastuullisen ulosottomiehensä sijaan toinen henkilö. Kantelijan asioita tuolloin käsitelleen toimintayksikön kihlakunnanvouti A on vastannut kantelijalle 18.1.2021 ja ilmoittanut, ettei vastaavan ulosottomiehen vaihtamiseen ollut esitetty lainmukaisia perusteita. Asian käsittely Ulosottolaitoksessa on päättynyt kihlakunnanvoudin viestiin eikä kantelijan sähköpostia ole käsitelty kanteluna.

Valvottavan kuulemista oikeuskanslerin laillisuusvalvonnassa sääntelevään valtioneuvoston oikeuskanslerista annetun lain 5 a §:ään viitaten pyysin asiasta jo lausuntonsa minulle antanutta valtakunnanvoudin kansliaa vielä varaamaan kantelijan viestiin vastanneelle kihlakunnanvouti A:lle tilaisuuden tulla asian johdosta kuulluksi. Varasin valtakunnanvoudin kanslialle mahdollisuuden antaa asiasta lisälausunto. Pyysin selvitystä erityisesti sen osalta, miksi kantelijan muun

ohella Ulosottolaitoksen valtakunnalliseen asiointipalveluun lähettämää kanteluksi otsikoitua sähköpostia ei käsitelty ulosottokaaren 10 luvun 27 §:n mukaisena kanteluna eikä kantelijalle myöskään ilmoitettu, että kirjoitusta ei käsitellä kanteluna.

Valtakunnanvoudin kanslia on lisälausunnossaan todennut, että ulosottoon tulee päivittäin lukuisia viestejä ulosoton asianosaisilta samoin kuin ulosoton sivullisilta. Niissä suurimmassa osassa on kyse esimerkiksi ulosottoasian käsittelyn selostamisesta. Tällaisiin viesteihin vastataan velallisen vastaavan ulosottomiehen toimesta. Edellä selostettujen viestien lisäksi ulosottoon tulee viestejä, joissa on kyse ulosottovalituksesta, kantelusta tai valtioon kohdistetusta korvausvaatimuksesta. Jokaisen saapuneen viestin osalta tulee sen sisällön ja lähettäjän tarkoituksen perusteella arvioida, mikä on viestin oikea käsittelyjärjestys ja kenellä on toimivalta sen käsittelyssä. Mikäli viesti sisältää kantelutyypisiä elementtejä, käsitellään se Ulosottolaitoksen keskushallinnossa. Rajanveto siinä, missä järjestyksessä viesti tulee käsitellä, on toisinaan hankalaa johtuen viestien ajoittain tulkinnallisesta sisällöstä. Tarvittaessa asiaa tulee tiedustella viestin lähettäjältä, mutta aina siitäkään ei ole apua.

Valtakunnanvoudin kanslia on todennut näkemyksensä, että kihlakunnanvouti A:n menettelyssä ei ole huomautettavaa. A on käsitellyt kantelijan lähettämän viestin siltä osin kuin asia on kuulunut hänen toimivaltaansa, eikä hänen ole ollut mahdollista käsitellä viestiä muulla tavalla. A:n toimivaltaan ei ole kuulunut sen ratkaiseminen, käsitelläänkö asia kantelumenettelyssä. A on lähettänyt kantelijalle lähettämänsä vastauksen Ulosottolaitoksen keskushallintoon, jonka toimivaltaan kuuluu ulosottoa koskevien kanteluiden käsittely. Ulosottolaitoksen keskushallinnon oikeudellisessa yksikössä on arvioitu, että huolimatta asian otsikoinnista kanteluksi kyse ei ole kantelusta vaan kansalaiskirjeestä, mihin on sen sisällön perusteella annettu jo asian edellyttämä vastaus toimivaltaisen viranomaisen eli täytäntöönpanoyksikön toimesta.

Totean, että kantelijan useille eri tahoille lähettämän sähköpostin tarkoitus on ollut jossain määrin tulkinnanvarainen. Kantelija oli viestissään käyttänyt muotoilua, jonka perusteella viestin voidaan tulkita valvovalle viranomaiselle osoitetun kantelun sijaan olleen pikemmin osoitettu suoraan palautteeksi vastaavalle ulosottomiehelle ja pyynnöksi tämän vaihtamiseen. Toisaalta viestin tulkitsemista kanteluksi puoltaa se, että viestinsä alussa kantelija oli kirjoittanut kyseessä olevan kantelu ja osoittanut sen viraston päällikölle sekä lähettänyt viestinsä muun ohella Ulosottolaitoksen valtakunnalliseen sähköpostiosoitteeseen. Viestissään kantelija oli tuonut esille muun ohella ulosottomiehen epäasialliseksi kokemaansa puhelinkäyttäytymistä, mikä on luonteeltaan sellainen ilmoitus, joka tulisi arvioitavaksi kanteluna.

Kuten hallintolain 8 a luvun hallituksen esitöissä on todettu, hallintokantelun luonteen mukaista on, että kantelun tekemisen tulisi olla mahdollisimman helppoa ja joustavaa. Tähän nähden kantelun vireille saattamiselle ei tule asettaa liian ankaria edellytyksiä ja valvova viranomainen voi harkintansa mukaan pyytää kantelijaa myös esittämään lisäselvitystä kantelun perusteista.

Hallinnon asiakkaiden kannalta on tärkeää tietää, mille viranomaiselle kantelun voi missäkin asiassa tehdä ja miten hallintokanteluasian hoitamisessa tulee menetellä ([HE 50/2013 vp](#) s. 23-24).

Asiassa kihlakunnanvouti A oli vastannut kantelijan viestiin siltä osin kuin siinä oli vaadittu vastaavan ulosottomiehen vaihtamista. A:n vastaus ei ole antanut kantelijalle informaatiota siitä, miten Ulosottolaitoksessa on käsitelty muutoin kantelijan viestiä, jonka hän oli viestinsä alussa kirjoittanut olevan kantelu. A oli toimittanut vastauksensa Ulosottolaitoksen keskushallinnolle, jonka toimivaltaan on kuulunut kanteluiden käsittely. Ulosottolaitoksen keskushallinto ei ole lähettänyt kantelijalle minkäänlaista viestiä.

Kantelijan lähettämän viestin tulkinnanvaraisuus huomioon ottaen minulla ei ole aihetta katsoa Ulosottolaitoksen menetelleen virheellisesti, kun kirjoitusta ei välittömästi otettu käsiteltäväksi kanteluna. Pidän kuitenkin varsin ymmärrettävänä, että kantelija on kihlakunnanvoudin viestin jälkeen jäänyt siihen virheelliseen käsitykseen, että kanteluksi otsikoitu viesti olisi ollut edelleen muilta osin Ulosottolaitoksessa vireillä. Näkemykseni mukaan Ulosottolaitoksen keskushallinnon olisi tullut kantelijan viestiä arvioidessaan ymmärtää vaara tällaiselle väärinkäsitykselle.

Hyvän hallintotavan mukainen menettely olisi käsitykseni mukaan edellyttänyt, että vastaavan ulosottomiehen vaihtamista koskeneeseen vaatimukseen vastaamisen lisäksi kantelijalle olisi Ulosottolaitoksesta ilmoitettu, ettei kirjoitusta käsitellä kanteluna ja sen käsittely on päättynyt, sekä tarvittaessa ohjeistettu asianmukaisen kantelun tekemiseen. Näin kantelija ei olisi jäänyt siihen virheelliseen käsitykseen, että hänen kirjoituksensa oli Ulosottolaitoksessa edelleen kanteluna käsiteltävänä.

Toimenpide

Saatan edellä esittämäni käsityksen Ulosottolaitoksen tietoon. Asia ei anna aihetta muihin toimenpiteisiini.

Tämä asiakirja on allekirjoitettu sähköisesti.

Apulaisoikeuskanslerin sijainen

Petri Martikainen

Esittelijäneuvos

Juho Lehtimäki