



## Virheellinen neuvonta

### KANTELU

Kantelija arvostelee oikeuskanslerille 3.5.2021 osoittamassaan kantelussa Kansaneläkelaitoksen (Kela) menettelyä opintotukilain mukaisen korkoavustusasiansa käsittelyssä.

Kela hylkäsi kantelijan korkoavustushakemuksen 7.1.2021 antamallaan päätöksellä. Perusteena oli, ettei korkoavustusta voitu kantelijalle maksaa, koska hänen opintolainansa korot oli lisätty lainan pääomaan ajalta, jolta hän haki avustusta. Kantelijan näkemyksen mukaan hakemusta ei olisi tullut hylätä ja hän pyysi Kelalta lisätietoa päätöksen perusteluista.

Kela vastasi kantelijalle hänen tiedusteluunsa 20.1.2021. Kela esitti päätöksensä perusteluina, ettei kantelija ollut oikeutettu korkoavustukseen, koska hän oli saanut opintotukea koron säännönmukaista erääntymiskuukautta edeltävän viiden kuukauden aikana. Tämä ei ollut sama perustelu kuin Kelan antamassa päätöksessä ja se oli kantelijan mukaan opintotukilain vastainen.

Kantelija pyysi edelleen Kelalta tarkempia perusteluja päätökselleen, jolloin se vastauksessaan muutti päätöksensä perusteluja palaten takaisin alkuperäisiin perusteluihinsa. Kela kumosi viestissään 26.1.2021 aiemmassa viestissään ilmoittamansa perusteen paikkansapitävyyden, mutta kantelija ei edelleenkään saanut yksilöityjä pykäläkohtaisia perusteluja päätökselleen. Kantelijan mukaan Kela rikkoi hallintolakia ja hyvää hallintotapaa muuttamalla perustelujaan jälkikäteen.

## SELVITYS

Kelan Hankinta- ja lakiyksikkö on antanut 18.6.2021 päivätyn selvityksen Dnro 54/030/2021, jossa se viittaa selvityksensä Kelan itäisen vakuutuspiirin 16.6.2021 päivättyyn selvitykseen.

Itäinen vakuutuspiiri on todennut selvityksessään, että kantelija pyysi Kelalle osoittamassaan tiedustelussa Kelaa yksilöimään 7.1.2021 annettua päätöstä koskien lainkohdat, joissa säädetään, että opintolainan koron on eräännyttävä jokaiselta korkokauden kuukaudelta, jotta korkoavustus voidaan maksaa.

Vakuutuspiirin mukaan kantelijalle 20.1.2021 lähetetyssä viestissä kantelijalle annettiin virheellistä tietoa korkoavustuksen hylkäämisperusteesta. Viestissä viitattiin oikeaan opintotukilain säännökseen (16 a §), mutta siinä kerrottiin virheellinen peruste kantelijan hakemuksen hylkäämiselle. Viestissä mainittua perustetta ei voinut soveltaa kantelijan tapauksessa. Vakuutuspiiri on selvityksessään pahoitellut tapahtunutta.

Päätöksen oikea peruste kerrottiin selvityksen mukaan kantelijalle Kelan 26.1.2021 lähettämässä viestissä. Lisäksi kyseisessä viestissä kerrottiin opintotukilain 34 §:n sisällöstä ja vaikutuksesta korkoavustuksen myöntämiseen. Päätöksen oikea peruste oli kerrottu myös 7.1.2021 annetussa päätöksessä.

Selvityksen mukaan opintotuen muutoksenhakulautakunta on 26.5.2021 antamallaan päätöksellä hylännyt kantelijan valituksen korkoavustuksen hylkäämisestä.

## VASTINE

Kantelija on antanut selvityksestä vastineen.

## RATKAISU

### Tutkinnan rajaus

Kantelija on pyytänyt oikeuskansleria ottamaan kantaa Kelan 7.1.2021 tekemän päätöksen lainmukaisuuteen. Kyseiseen päätökseen on kuitenkin ollut mahdollista hakea muutosta ja asia on ollut opintotuen muutoksenhakulautakunnan käsiteltävänä. Lautakunta on antanut asiassa 26.5.2021 päätöksen ja hylännyt kantelijan Kelan edellä mainitusta päätöksestä tekemän valituksen. Lautakunnan päätökseen on ollut mahdollista hakea muutosta vakuutusosoikeudelta, mutta kantelija ei vastineensa mukaan ole hakenut päätökseen muutosta.

Oikeuskansleri ei ole muutoksenhakuviranomainen eikä oikeuskansleri lähtökohtaisesti ota kantaa kysymyksiin, jotka voidaan saattaa muutoksenhaun kautta uudelleen arvioitaviksi. Sen vuoksi en ole tutkinut kantelua siltä osin, kuin se koskee Kelan kantelijalle 7.1.2021 antaman päätöksen sisällöllistä oikeellisuutta.

## Arviointi

Kela on selvityksessään todennut menetelleensä virheellisesti antaessaan viestissään 20.1.2021 kantelijalle 7.1.2021 annetun päätöksen perusteista poikkeavaa tietoa.

Hallintolain 2 luvussa säädetään hyvän hallinnon perusteista. Lukuun sisältyvän neuvontaa koskevan 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 44 §:ssä säädetään päätöksen sisällöstä. Säännöksen 1 momentin 3 kohdan mukaan kirjallisesta päätöksestä on käytävä ilmi päätöksen perustelut. Lain 45 §:n 1 momentin mukaan päätös on perusteltava. Perusteluissa on ilmoitettava, mitkä seikat ja selvitykset ovat vaikuttaneet ratkaisuun sekä mainittava sovelletut säännökset.

Viranomaisen päätöksistä on tiettyjä laissa säädettyjä poikkeuksia lukuun ottamatta ilmentävä ratkaisun perustelut, joiden perusteella hallinnossa asioiva voi arvioida tehdyn päätöksen lainmukaisuuden ja tarpeen muutoksenhauille. Päätöksestä on ilmentävä muun muassa sovellettavat säännökset ja se, kuinka säännöksiä on sovellettu kyseisessä tapauksessa käsillä olleisiin seikkoihin ja selvityksiin. Päätöksessä ratkaisun perusteeksi ilmoitettujen perusteiden tulee olla aidosti ratkaisun perusteena eivätkä ne voi päätöksen tekemisen jälkeen muuttua. Päätöksen saajan on voitava luottaa siihen, että kaikki ratkaisun perustelut on esitetty päätöksessä.

Hallintolain mukaisen neuvontavelvoitteen asianmukaiseen täyttämiseen kuuluu se, että viranomaisen antaman neuvonnan tulee perustua oikeisiin tietoihin ja olla virheetöntä. Tämä on tärkeää, jotta hallinnossa asioiva voi valvoa oikeuksiaan.

Kelan päätöksensä perusteesta sen tekemisen jälkeen esittämä tieto on ollut omiaan herättämään kantelijassa epätietoisuutta annetun päätöksen perusteista ja asian lainmukaisesta ratkaisemisesta. Kyseinen menettely ei ole ollut hyvän hallinnon perusteiden mukaista toimintaa.

Kantelijan päätöksen perusteesta samoin kuin opintotukilain säännöksen soveltamisesta annettu virheellinen tieto on oikaistu muutaman päivän kuluttua tiedon antamisesta, mutta tiedon oikaiseminen on edellyttänyt kantelijalta aktiivisuutta. Annettu tieto on oikaistu hänen tiedusteltuaan uudestaan Kelalta päätöksensä perusteista.

## Toimenpiteet

Kiinnitän Kelan huomiota hallintolain 8 §:n 1 momentin soveltamiseen.

Kantelu ei ole antanut aihetta muihin toimenpiteisiini.

Tämä asiakirja on allekirjoitettu sähköisesti.

Apulaisoikeuskansleri

Mikko Puumalainen

Esittelijäneuvos

Marjo Mustonen