

Menettelytapavalvonta

20.10.2006

Dnro 10/002/2006

Lakisääteistä vakuutusta harjoittavat vakuutus- ja eläkelaitokset
Työttömyyskassat
Liikennevakuutuskeskus
Tapaturmavakuutuslaitosten liitto
Potilasvakuutuskeskus

PUHELINASIOINNISTA ASIAKKAALLE AIHEUTUVAT KUSTANNUKSET

Vakuutusvalvontaviraston kanta

Lakisääteistä vakuutustoimintaa harjoittavat vakuutus- ja eläkelaitokset sekä työttömyyskassat julkisen tehtävän hoitajina noudattavat toiminnassaan hallintolakia ja sen myötä toiminnan tulee täyttää lain määrittämät hyvän hallinnon vaatimukset. Eräs osa hyvää hallintoa on neuvonnan maksuttomuus asiakkaalle. Eduskunnan apulaisoikeusasiamiehen viimeaikaisen ratkaisujen¹ perusteella Vakuutusvalvontavirasto katsoo, että myös lakisääteistä vakuutusta harjoittavien vakuutus- ja eläkelaitosten sekä työttömyyskassojen on järjestettävä puhelinneuvontansa niin, että yhteydenotosta asiakkaalle aiheutuvat puhelukustannukset eivät muodostu tosiasialliseksi esteeksi neuvontapalvelujen saamiselle.

Vakuutusvalvontaviraston näkemyksen mukaan vakuutus- ja eläkelaitosten sekä työttömyyskassojen tulee järjestää hallintolain edellyttämää neuvontavollisuutta täyttäessään puhelinneuvontansa niin, että asiakkaalta puhelusta perittävä hinta ei ylitä normaalia puheluhintaa eli asiakkaan oman liittymäsopimuksen mukaista hintaa soittaessa tavalliseen puhelinumeroon.

Kannanoton tausta

Perustuslain (731/1999) 124 §:n mukaan julkinen hallintotehtävä voidaan antaa muulle kuin viranomaiselle vain lailla tai lain nojalla, jos se on tarpeen tehtävän tarkoituksenmukaiseksi hoitamiseksi eikä vaaranna perusoikeuksia, oikeusturvaa tai muita hyvän hallinnon vaatimuksia. Vakuutus- ja eläkelaitosten sekä työttömyyskassojen osalta julkisen vallan käyttäminen ja julkisen tehtävän hoitaminen perustuu eri vakuutus- ja etuuslajeja säänteleviin erityislakeihin. Toimeenpannessaan lakisääteistä vakuutusta - eli esimerkiksi antaessaan korvaus- ja etuuspäätöksiä - vakuutus- ja eläkelaitokset sekä työttömyyskassat käyttävät julkista valtaa ja hoitavat julkista tehtävää.

¹ Eduskunnan apulaisoikeusasiamiehen ratkaisut 23.6.2005 (2069/4/04), 3.11.2005 (382/2/04), 22.6.2006 (1776/4/05, 3155/4/04 ja 1918/4/05).

Menettelytapavalvonta

20.10.2006

Dnro 10/002/2006

Perustuslain mukaan hyvän hallinnon vaatimukset eivät saa vaarantua, vaikka julkista tehtävää hoitaa joku muu yhteisö kuin viranomaisen. Hallintolaki (434/2003), jonka tarkoitus on toteuttaa ja edistää hyvää hallintoa ja oikeusturvaa hallintoasioissa, koskee vakuutus- ja eläkelaitoksia sekä työttömyyskassoja niiden hoitaessa julkista tehtävää. Neuvonnasta säädetään hallintolain 8 §:ssä, jonka mukaan viranomaisen on toimivaltansa rajoissa annettava asiakkailleen tarpeen mukaan hallintoasian hoitamiseen liittyvää neuvontaa sekä vastattava asiointia koskeviin kysymyksiin ja tiedusteluihin. Lain mukaan neuvonta on maksutonta.

Apulaisoikeusasiamies on 22.6.2006 antamassaan ratkaisussa 1776/4/05 todennut, että hallintolaki velvoittaa viranomaisen huolehtimaan siitä, että hallinnossa asioivat saavat maksutta neuvontapalveluja. Laki ei kuitenkaan edellytä sellaista neuvontaa, josta asiakkaalle ei aiheutuisi lainkaan kustannuksia. Hallinnon asiakas vastaa siten niistä kustannuksista, jotka hänelle tavanomaisesti aiheutuvat neuvontapalvelujen hankkimisesta. Puhelimitse neuvoja tiedustelevalle voidaan edellyttää vastaavan normaaleista puhelin-kustannuksista. Apulaisoikeusasiamiehen mukaan puhelinneuvonnan maksuttomuus edellyttää paitsi sitä, että viranomaisen ei itse peri neuvonnasta palvelumaksua, myös sitä, että neuvonnasta ei viranomaisesta johtuvasta syystä seuraa asiakkaan maksettavaksi normaalin puheluhinnan ylittäviä kustannuksia. Hallinnossa asioivan kannalta ei ole merkitystä sillä, menevätkö nämä ylimääräiset kustannukset viranomaiselle vai jollekin muulle taholle, kuten teleyritykselle.

Ylijohtaja

Hely Salomaa

Johtaja

Erja Rautanen

TIEDOKSI

Eduskunnan oikeusasiamies