

Marknadsuppförande

20.10.2006

Dnr 10/002/2006

Försäkrings- och pensionsanstalter som bedriver lagstadgad försäkring
Arbetslöshetskassor
Trafikförsäkringscentralen
Olycksfallsförsäkringsanstalternas förbund
Patientförsäkringscentralen

KOSTNADER SOM ORSAKAS KUNDEN VID UTRÄTTANDET AV ÄRENDEN PER TELEFON

Försäkringsinspektionens ståndpunkt

De försäkrings- och pensionsanstalter som bedriver lagstadgad försäkringsverksamhet samt arbetslöshetskassorna i egenskap av en instans som sköter en offentlig uppgift iakttar i sin verksamhet förvaltningslagen, och därigenom skall verksamheten uppfylla de krav på god förvaltning som fastställs i lag. Avgiftsfri rådgivning för kunden utgör en del av en god förvaltning. Utifrån de beslut som riksdagens biträdande justitieombudsman meddelat på sista tiden¹ är Försäkringsinspektionens ståndpunkt att också de försäkrings- och pensionsanstalter som bedriver lagstadgad försäkring samt arbetslöshetskassorna skall ordna sin telefonrådgivning på så sätt att de telefonkostnader som uppstår när kunden tar kontakt inte utgör ett faktiskt hinder för erhållande av rådgivningstjänster.

Enligt Försäkringsinspektionens syn skall försäkrings- och pensionsanstalterna samt arbetslöshetskassorna vid uppfyllandet av sin rådgivningsplikt i enlighet med förvaltningslagen ordna sin telefonrådgivning på så sätt att det pris för samtalet som tas ut hos kunden inte överstiger det normala samtalspriset, dvs. priset enligt kundens eget abonnemangsavtal vid samtal till ett vanligt telefonnummer.

Bakgrund till ställningstagandet

Enligt 124 § i grundlagen (731/1999) kan offentliga förvaltningsuppgifter anförtros andra än myndigheter endast genom lag eller med stöd av lag, om det behövs för en ändamålsenlig skötsel av uppgifterna och det inte äventyrar de grundläggande fri- och rättigheterna, rättssäkerheten eller andra krav på god förvaltning. I fråga om försäkrings- och pensionsanstalter samt arbetslöshetskassor grundar sig utövandet av offentlig makt

¹ Riksdagens biträdande justitieombudsmans beslut 23.6.2005 (2069/4/04), 3.11.2005 (382/2/04), 22.6.2006 (1776/4/05, 3155/4/04 och 1918/4/05).

Marknadsuppförande

20.10.2006

Dnr 10/002/2006

och handhavandet av offentliga uppgifter på de speciallagar som reglerar olika försäkrings- och förmångrenar. Vid verkställandet av lagstadgad försäkring – t.ex. vid meddelande av ersättnings- och förmånsbeslut – utövar försäkrings- och pensionsanstalterna samt arbetslöshetskassorna offentlig makt och sköter en offentlig uppgift.

Enligt grundlagen får kraven på god förvaltning inte äventyras, även om en annan sammanslutning än en myndighet sköter en offentlig uppgift. Förvaltningslagen (434/2003), vars syfte är att genomföra och främja god förvaltning samt rättsskydd i förvaltningsärenden, gäller försäkrings- och pensionsanstalter samt arbetslöshetskassor när de sköter en offentlig uppgift. I 8 § i förvaltningslagen finns bestämmelser om rådgivning, enligt vilka myndigheten inom ramen för sin behörighet och enligt behov skall ge sina kunder råd i anslutning till skötseln av ett förvaltningsärende samt svara på frågor och förfrågningar som gäller uträttandet av ärenden. Enligt lagen är rådgivningen avgiftsfri.

Biträdande justitieombudsmannen har i sitt beslut 1776/4/05 av 22.6.2006 konstaterat att förvaltningslagen förpliktar myndigheten att se till att de som uträttar ärenden i förvaltningen får gratis rådgivningstjänster. Lagen förutsätter emellertid inte en sådan rådgivning för vilken kunden inte orsakas några som helst kostnader. Förvaltningens kund svarar således för de kostnader som han normalt orsakas vid anskaffandet av rådgivningstjänster. Den som begär råd per telefon kan förutsättas svara för normala telefonkostnader. Enligt biträdande justitieombudsmannen förutsätter en avgiftsfri telefonrådgivning, förutom att myndigheten inte själv tar ut serviceavgift för rådgivningen, också att rådgivningen inte av en orsak som föranleds av myndigheten orsakar kunden kostnader som överstiger det normala samtalspriset. För den som uträttar ärenden i förvaltningen har det ingen betydelse huruvida dessa extra kostnader går till myndigheten eller till någon annan instans, såsom teleföretaget.

Överdirektör

Hely Salomaa

Direktör

Erja Rautanen

FÖR KÄNNEDOM

Riksdagens justitieombudsman