

Tekninen lautakunta 27.04.2023 § 38

§ 38

Vastauksen antaminen eduskunnan oikeusasiamiehen selvityspyyntöön, joka koskee vahingonkorvausasian 1999/03.05.02/2022 käsittelyä Espoon kaupungin kaupunkitekniikan keskuksessa

Valmistelijat / lisätiedot:
Haase Meri

etunimi.sukunimi@espoo.fi
Puhelinnumero 09 816 21

Päätösehdotus

Esittelijä
Kaupunkitekniikan johtaja Tanska Harri

Tekninen lautakunta antaa vastauksen eduskunnan oikeusasiamiehelle vahingonkorvausasian käsittelyä koskevaan selvityspyyntöön selostusosan mukaisesti.

Käsittely

Päätös

Esittelijän ehdotus hyväksyttiin yksimielisesti.

Selostus

Eduskunnan oikeusasiamiehelle on tehty kantelu Espoon kaupungin vahingonkorvaushakemuksen käsittelystä 3.2.2023. Oikeusasiamies on pyytänyt kaupungilta selvitystä asiasta 10.3.2023 (EOAK/888/2023).

1. Selvityspyynnön sisältö:

Kantelija pyytää eduskunnan oikeusasiamiestä selvittämään kaupungin velvollisuutta vastata vahingonkorvaushakemukseen ja hakijan asiaa koskeviin kyselyihin. Hän pyytää myös selvittämään sitä, missä ajassa vahingonkorvaushakemuksen käsittelyn tulisi tapahtua.

Eduskunnan oikeusasiamies pyytää kaupunkia vielä selvittämään, minkälaiset ohjeet kaupungilla on vahingonkorvaustapausten käsittelystä ja onko niitä tässä tapauksessa noudatettu. Lisäksi eduskunnan oikeusasiamies haluaa tietää, onko kaupunki vastannut kaikkiin kantelijan kantelun liitteinä oleviin kysymyksiin.

2. Vastaus selvityspyyntöön:

Espoon kaupungin kaupunkitekniikan keskuksen vahinkoasiat käsitellään saapumisjärjestyksessä. Hakijan tulee toimittaa vahingonkorvaushakemus kaupungin kirjaamoon ja liittää kaikki hakemukseensa liittyvä materiaali mukaan. Hakemusten keskimääräinen käsittelyaika on ollut noin kuusi kuukautta. Kirjaamosta asia siirtyy vahinkokäsittelijälle, joka selvittää vielä

kaupungin vastuun vahinkoasiasta. Hän pyytää kaupungin vastuutaholta (esim. kunnossapito) selvitystä heidän suorittamistaan toimenpiteistä tai mahdollisista laiminlyönneistään. Olennaisinta vahinkoasian käsittelyssä on se, että vahingosta saadaan kerättyä riittävät tiedot vahingonkorvauspäätöksen perusteeksi. Tämä koskee sekä hakijan kuvausta tapahtuneesta että kaupungin velvollisuuksien selvittämistä. Kullakin vahinkokäsittelijällä on oma työjononsa, jota he hoitavat itsenäisesti. Käsittelyn aikana hakijoille pyritään vastaamaan käsittelyn vaiheesta/tilanteesta mahdollisimman pian. Vahingonkorvauspäätökset tekee lakimies.

Viime vuonna käsittelyssämme oli poikkeuksellisen paljon vahingonkorvausasioita. Tämä johtui vuoden 2021–2022 erittäin lumisesta talvesta maan etelärannikolla. Vahingonkorvauskäsittelymme ruuhkautui siitä syystä pahasti ja vahinkoasioiden käsittely viivästyi. Käsittelymme tuli erityisen paljon ajoneuvoihin kohdistuneita vahinkoja, mutta myös muita vahinkoja (henkilövahingot sekä muut esinevahingot) oli hyvin paljon.

Tässä asiassa on ollut kyse Espoon kaupungin suorittamasta auton lähisiirrosta 25.2.2022 Runoratsunkadulla. Kantelija on laiminlyönyt velvollisuutensa siirtää virheellisesti pysäköimänsä ajoneuvo siirtokehotusliikennemerkkeistä huolimatta. Auto on jouduttu siirtämään pois paikalta kaapelointityön vuoksi. Hakijan mukaan autoon on siirron yhteydessä tullut vaurioita. Hakija on ollut asiasta ensin yhteydessä kaupungin pysäköinninvalvojaan. Pysäköinninvalvojalta saamiensa ohjeiden mukaisesti hän on 6.4.2022 jättänyt Espoon kaupungille vahingonkorvaushakemuksen. Hän on täydentänyt hakemustaan 30.5.2022 lähetetyllä ruotsalaisen vakuutusyhtiön suosittamalla korjaamolla tehdyllä vahinkotarkastusraportilla.

Hakija on ollut käsittelyn aikana kaupunkiin yhteydessä yhteensä noin 30 kertaa. Tämä on poikkeuksellista, koska yleensä hakijat ovat kaupunkiin yhteydessä 1–2 kertaa käsittelyn aikana. Asiaa on hakijan puolelta saattanut vaikeuttaa se seikka, että hän on ulkomaalainen eikä käsittelyprosessi ole hänelle tuttu. Asian käsittely on jouduttu hoitamaan asiakkaan aloitteesta englanniksi, mikä on ollut vieras kieli sekä hakijalle että kaupungin puolelta vahingonkorvauskäsittelyyn osallistuneille.

Vahinkokäsittelijän ja pysäköinninvalvojan sähköposteista löytyneiden tietojen mukaan hakija on ollut kaupunkiin yhteydessä seuraavasti:

2.3.2022 hakija lähettää kaupungin kirjaamoon tiedustelun siirretystä ajoneuvostaan ja pyytää laskelmaa siirtokustannuksista. Hakija kertoo auton vaurioituneen siirron yhteydessä, hänen mainitsemansa valokuvat eivät koskaan tavoita pysäköinninvalvontaa, johon kirjaamo välitti hakijan viestin.

4.3.2022 valvontasihteeri vastaa sähköpostilla hakijalle siirtokustannusten korvauspäätökseen tarvittavista tiedoista, sekä oheistaa vahingonkorvaushakemuksen tekemisessä.

4.3.2022 hakija kuittaa saaneensa vastauksen ja kiittää tiedoista.

17.3.2022 Espoon kaupungin pysäköinninvalvoja on vastannut hakijan vakuutusyhtiölle auton vahingoista.

24.3.2022 hakija on ottanut yhteyttä kaupungin pysäköinninvalvojaan ja kertonut käsityksensä vakuutusyhtiönsä kanssa käymästä keskustelusta,

sekä kysyy mihin lainkohtaan kaupunki perustaa kantansa, ettei ole korvausvastuussa vahingosta.

25.3.2022 kaupungin pysäköinninvalvoja on vastannut hakijalle, että vakuutusyhtiölle on kerrottu, ettei kaupunki vastaa siirron yhteydessä autolle aiheutuneista vahingoista ja kertonut mihin vahingonkorvauslain kohtaan tämä tulkinta perustuu. Hän kuitenkin neuvoo hakijaa tekemään vahinkoilmoituksen Espoon kaupungin kirjaamoon, jos hakija on vielä sitä mieltä, että kyse on auton siirron yhteydessä aiheutuneista vahingoista.

6.4.2022 hakija lähettää kaupungin kirjaamoon vahingonkorvaushakemuksensa.

22.4.2022 hakija kyselee pysäköinninvalvojalta, miksi kirjaamo ei ole vastannut hänelle mitään.

25.4.2022 korvauskäsittelijä on kysynyt kirjaamosta, onko kyseinen henkilö ollut yhteydessä heihin ja miksi tapauksesta ei ole avattu vahingonkorvausasiaa asianhallintajärjestelmään. Kirjaamo on avannut tapauksen pyynnöstä.

25.4.2022 kaupungin pysäköinninvalvoja vastaa hakijalle, että kaupunki on vastaanottanut hakemuksen ja että asian käsittelee toinen lakimies. Hakijalle on kerrottu, ettei kaupungin pysäköinninvalvoja osallistu vahingonkorvausprosessiin.

13.5.2022 hakija on lähettänyt sähköpostin ”When can I expect a reply from you?” Espoon kaupungin kirjaamoon. Kirjaamo ei ole välittänyt tätä sähköpostia korvauskäsittelijälle, eikä sitä ole kirjattu asialle.

19.5.2022 hakija kyselee uudestaan kirjaamolta ja pysäköinninvalvojalta miksi ei ole saanut vastausta 13.5.2022 lähettämäänsä viestiin. Samalla hän ilmoittaa ryhtyvänsä 24.5.2022 muihin toimenpiteisiin korvauksen saamiseksi, ellei saa vastausta. Viesti on kirjattu kirjaamon toimesta asialle.

19.5.2022 pysäköinninvalvoja on selvittänyt hakijalle mikä on kirjaamo ja miten se toimii. Pysäköinninvalvoja kertoo välittäneensä hakijan viestit hänen vahingonkorvausasiaansa hoitaville ja kertoo, että vahingonkorvaushakemuksen keskimääräinen käsittelyaika on noin kuusi kuukautta.

31.5.2022 hakija on lähettänyt uudelleen hakemuksensa liitteenä olevat vakuutusyhtiönsä vaurioraportit ja asiaan liittyvät viestit kirjaamoon, sekä pysäköinninvalvojalle.

3.10.2022 hakija kyselee vahinkoasian käsittelyn etenemisestä kirjaamolta ja pysäköinninvalvojalta.

10.10.2022 hakija kysyy pysäköinninvalvojalta ja kirjaamosta lukeeko hänen viestejään kukaan. Hakija pyytää samalla kirjaamoa ja pysäköinninvalvojaa lähettämään kaikki hänen vahinkoasiaansa koskevat asiakirjat. Tätä ei ole ymmärretty asiaa koskevaksi tietopyynnöksi, vaan pyynnöksi pitää hänet informoituna kaikesta asiaan liittyvästä selvityksestä ja käsittelyn etenemisestä.

10.10.2022 kaupungin vahinkokäsittelijä kysyy hakijalta hakijan vakuutusyhtiöstä ja siitä oliko auto katsastettu vahinkohetkellä. Ja kertonut

ettei pysäköinninvalvoja käsittele asiaa. Hakijalle on kerrottu, että asiassa joudutaan vielä pyytämään muutamia selvityksiä hinausyhtiöstä ja hänen vakuutusyhtiöstään.

10.10.2022 hakija kertoo, että auto oli vahinkohetkellä sekä vakuutettu että katsastettu.

10.10.2022 vahinkokäsittelijä pyytää auton katsastustodistuksen sekä kuvia autosta ennen vahinkoa.

10.10.2022 hakija vastaa ja kertoo etsivänsä autostaan kuvia ennen vahinkoa.

18.10.2022 hakija lähettää vahinkokäsittelijälle katsastustodistuksen sekä kuvia autosta. Katsastustodistuksesta ilmenee, että todennäköisesti osa väitetyistä vaurioista on ollut ajoneuvossa jo ennen siirtoa.

26.10.2022 hakija kertoo, että hänellä on autostaan uudempiakin kuvia ennen vahinkoa ja liittää kaksi joulukuussa 2021 otettu valokuvaa sähköpostiinsa.

3.11.2022 hakija tekee kirjaamoon julkisuuslakiin perustuvan tietopyynnön asiastaan.

7.11.2022 kaupungin vahinkokäsittelijä lähettää hakijalle tietopyyntöä koskevan materiaalin sähköpostilla.

7.11.2022 hakija kysyy miksi asiakirjojen joukosta puuttuvat hakijan ja pysäköinninvalvojan välinen sähköpostikirjeenvaihto sekä pysäköinninvalvojan ja hakijan vakuutusyhtiön välinen sähköpostikirjeenvaihto. Vahinkokäsittelijä toimittaa vastausviestissään vielä puuttuvan sähköpostikirjeenvaihdon.

9.11.2022 hakija kyselee vahinkokäsittelijältä vahinkoasian aikataulua.

10.11.2022 vahinkokäsittelijä vastaa hakijalle ja tiedustelee hakijalta, onko tällä lisättävää asiaan. Hän kertoo myös, että hakija saa asiasta tietoa noin 1,5 viikon kuluttua.

10.11.2022 hakija on vastauksessaan tuonut ilmi erilaisia väitteitä koskien hinausautoyrityksen toimintaa ajoneuvoa siirrettäessä. Hakija on myös esittänyt väitteen, jonka mukaan pysäköinninvalvoja olisi 25.3.2022 lähettämässä sähköpostissa kertonut auton vahingoittuneen siirron yhteydessä.

17.11.2022 hakija kysyy vahingonkorvauskäsittelijältä lakiperustetta sille miksi hänen ja pysäköinninvalvojan välisiä sähköposteja ei ole kirjattu asialle.

22.11.2022 hakija kyselee vahingonkorvauskäsittelijältä asian ratkaisun aikataulua.

24.11.2022 hakija kysyy vahinkokäsittelijältä miksi ei ole saanut vastausta 17.11.2022 lähettämiinsä kysymyksiin.

24.11.2022 hakija on lähettänyt kirjaamoon seuraavan sähköpostiviestin "When can I expect reply and a decision? Has a timetable changed?"

28.11.2022 hakija kysyy kirjaamosta ja vahinkokäsittelijältä koska hänen asiassaan annetaan päätös ja miksi ei ole saanut vastausta 17.11.2022 lähettämäänsä viestiin.

29.11.2022 vahinkokäsittelijä vastaa hakijan kysymyksiin koskien aiemmin lähetettyä tietopyyntöä ja kysyy, saiko tämä auki aiemmassa sähköpostiviestissään pakatun liiteaineiston. Hän kertoo myös, että vahingonkorvaushakemuksen käsittely on viivästynyt hakijan 10.11.2022 lähettämässä sähköpostissa esittämien väitteiden varmistamisen/tutkimisen johdosta.

Vahinkokäsittelijä on lomalla 30.11.-13.12.2022.

30.11.2022 hakija kyselee vahinkokäsittelijältä asiastaan.

8.12.2022 hakija kyselee edelleen vahinkokäsittelijältä ja kirjaamosta asiastaan. Hänen mielestään asian käsittely on kestänyt liian kauan.

30.12.2022 hakija kyselee vahinkokäsittelijältä uudestaan asian käsittelyn viivästymisestä.

16.1.2023 hakija kyselee edelleen asiastaan sekä kirjaamosta, että vahinkokäsittelijältä.

19.1.2023 hakija tekee erittäin laajan tietopyynnön, jossa pyytää asiakirjoja kaikista vuonna 2020–2023 kaupungin käsittelyssä olleista ja olevista vahinkotapauksista, joissa osallisena on ajoneuvo.

25.1.2023 hakijalta pyydetään täsmennystä tietopyyntöön liittyen ja kerrotaan taksat laajaan tietopyyntöön liittyvästä selvitystyöstä ja kopioinnista. Vahinkotapauksia on arviolta noin 400 kappaletta.

26.1.2023 hakija rajaa tietopyyntöään.

27.1.2023 pysäköinninvalvoja lupaa lähettää tiedot ilmaiseksi.

30.1.2023 hakija kyselee asiastaan kaupungin pysäköinninvalvojalta.

Vahingonkorvausta koskeva kielteinen päätös tehdään 31.1.2023 ja kaupungin kääntäjällä tehtävän virallisen käännöksen jälkeen 6.2.2023 vahinkokäsittelijä lähettää sen hakijalle. Hakemuksen käsittelyaika oli siten kokonaisuudessaan 10 kuukautta ja se ylitti keskimääräisen käsittelyajan 4 kuukaudella. Vahingonkorvauspäätöksestä ei ole tehty oikaisuvaatimusta.

Kantelijan asian käsittelyssä vahinkoasiaa ei ole pystytty käsittelemään keskimääräisessä noin kuuden kuukauden käsittelyajassa. Tämä johtuu edellä mainitusta vahinkoasioiden suuresta ruuhkautumisesta. Vuoden 2022 vahinkoasioiden käsittely on yleisestikin venynyt keskimäärin noin 8 kuukaudeksi. Vahinkoasioita on normaalisti käsitelty vain yksi vahinkokäsittelijä, mutta tilanteen ruuhkaututtua käsittelyyn on kaupungin toisesta yksiköstä siirretty avuksi myös toinen vahinkokäsittelijä. Kaupungilla lisäksi kesällä tauko vahinkoasioiden käsittelyssä, koska tekninen lautakunta kokoontuu kesäkuun puolenvälin jälkeen seuraavan kerran elokuun puolivälissä. Teknisellä lautakunnalla on Espoon kaupungin hallintosäännön mukaan otto-oikeus vahingonkorvausasioissa. Päätöksiä tekemistä pyritään lykkäämään sellaisena aikana, jolloin niiden laillisuusvalvontaa ei voida tehdä ilman erillisjärjestelyitä. Lisäksi käsittelijät ovat käsittelyn aikana olleet vuosilomilla ja sairaslomilla. Tapauksen

erikoisten piirteiden, asiakkaan oman hyvin aktiivisen viestinnän ja tietopyyntöjen vuoksi asian saaminen ratkaisukelpoiseksi on kestänyt, koska asiassa on ilmennyt uutta tietoa ja esitetty uusia väittämiä.

Vahinkoasioiden ruuhkaa on saatu purettua vuoden 2023 alusta aktiivisella prosessinjohtolla, lisäresurssein sekä ylityömääräyksin. Olemme myös ottaneet käyttöön uuden työkalun vahinkoasioiden seurantaan. Kaikkien näiden toimenpiteiden jälkeen tilanne on nyt saatu normalisoitua ja vuoden 2022 vahingot ratkaistua.

Toimivalta

Espoon kaupungin hallintosäännön I osan 11 §:n 13 kohdan mukaan lautakunta antaa kaupunginhallituksen puolesta kaupungin lausunnot lautakunnan tehtäväalueeseen kuuluvissa asioissa, jollei lausuntopyynnöstä tai käsiteltävänä olevasta asian luonteesta muuta johdu.

Päätöshistoria

Liitteet

Oheismateriaali

- (Ei julkaista) Eduskunnan oikeusasiamiehen selvityspyyntö 10.3.2023

Tiedoksi