

## Kelan käsityksiä suunnitellusta asiakkaansuojalainsäädännöstä Kelan korvaamien taksimatkojen näkökulmasta

Kela on tutustunut oikeusministeriöstä (OM) saamiinsa luonnoksiin kuluttajansuojalain 9 a luvusta sekä asiakkaansuojalaista. Tässä muistiossa Kela kommentoi joitakin luonnosten mukaisia, mahdollisia lainsäädäntöratkaisuja Kelan korvaamien taksimatkojen näkökulmasta, sillä Kelan käsityksen mukaan kaavailtua asiakkaansuojalainsäädäntöä sovellettaisiin myös Kelan korvaamiin taksimatkoihin (jäljempänä myös "Kela-taksit"). Muistiossa ei kommentoida luonnoksissa esitettyjä pykälämuotoiluja tai yksittäisten pykälien sisältöä, vaan yleisemmällä tasolla ehdotettavaa lainsäädäntöä.

### **Kelan korvaamat taksimatkat ja kaavailtu ns. isännänvastuu**

Kela korvaa sairauden tai raskauden vuoksi tehtyjen taksimatkojen kustannuksia siten kuin sairausvakuutuslaissa (1224/2004) ja erityisesti sen 4 luvussa tarkemmin säädetään. Sairausvakuutuslain perusteella Kela voi kilpailuttaa taksimatkoja yhdistelevät ja välittävät palveluntuottajat, jolloin myös taksimatkan hinta voi määräytyä kilpailutuksen perusteella. Edelleen 1.7.2018 alkaen taksimatkan korvattavuuden yhtenä edellytyksenä on ollut se, että taksimatka on tilattu Kelan kanssa sopimuksen tehneestä tilausvälityskeskuksesta, jos tällainen tilausvälityskeskus vakuutetun alueella on. Sen sijaan Kelan lakisäätteisiin tehtäviin ei kuulu taksimatkojen järjestäminen.

Kelan ja Kelan korvaamia taksimatkoja tuottavien palveluntuottajien välisillä sopimuksilla palveluntuottajille on muodostettu velvollisuus muun ohella tuottaa sopimusalueellaan kaikki korvattavat taksimatkat. Voidaan argumentoida, että Kela on sopimusjärjestelyjen johdosta järjestäjän kaltaisessa asemassa. On kuitenkin huomattava, ettei poissuljettuna voida pitää sitä, etteikö Kela voisi tulevaisuudessa päätyä muunlaisiin sopimusjärjestelyihin, esimerkiksi sellaisiin, joissa Kelan sopimusosapuolensa velvollisuutena olisi ainoastaan tilausten välittäminen ja esimerkiksi suora korvaustietojen toimittaminen Kelaan.

Kela pitää tärkeänä, että mahdollisesti säädettävässä asiakkaansuojalaissa sen sovellettavuus Kela-takseihin tuodaan selkeästi esiin. Kela katsoo, että pelkkä järjestäjä-käsitteen käyttäminen ei, Kelan puuttuvan lakisäätteen järjestämismääräyksen vuoksi, tee sovellettavuutta Kela-takseihin selkeäksi.

Kelan saaman luonnoksen mukaan asiakkaansuojalaissa perustettaisiin palvelujen järjestäjää ja siten Kela taksimatkojen kohdalla koskeva ns. isännänvastuu, jonka perusteella Kela olisi velvollinen suorittamaan Kela-taksia käyttävälle asiakkaalle korvauksen vahingosta, "joka hänelle on aiheutunut siitä, että palvelua ei ole suoritettu laissa säädettyjen tai viranomaisten asettamien vaatimusten taikka ostopalvelusopimuksen tai muun vastaavan järjestelyn mukaisesti taikka ammattitaitoisesti ja huolellisesti".

Kelan korvaamilla taksimatkoilla tällaisia vahinkoja voisivat olla ainakin ajamatta jääneestä tai merkittävästi myöhästyneestä matkasta aiheutuneet vahingot (joita voisivat olla hoitoon pääsyn estymisestä aiheutuva henkilö- ja varallisuusvahinko, vaihtoehtoisen kuljetustavan hankinnasta aiheutuva varallisuusvahinko) tai ajomatkan aikana tapahtuneesta onnettomuudesta aiheutuvat vahingot.

Kela suhtautuu kriittisesti Kela-takseja koskevaan Kelan isännänvastuuseen. Tällä hetkellä Kela edellyttää sopimuksissaan, että sen sopimuskumppani korvaa asiakkaalle mahdollisesti aiheuttamansa vahingon, joskin Kelan sopimuskumppanit lähtökohtaisesti olisivat ilman mainittuja sopimusehtojakin vastuussa aiheuttamastaan vahingosta. Kelan käsityksen mukaan Kela-taksien asiakkaiden asema ja muun ohella oikeus saada korvaus taksimatkan tuottajalta on mahdollista turvata esimerkiksi kuluttajasuojalakiin lisättävällä 9 a luvulla ja tarvittaessa tässä yhteydessä säätämällä selkeästi, että luvun säädöksiä sovelletaan myös Kela-taksiasiakkaisiin suhteessa taksimatkan tuottajan ja/tai taksimatkan välittävän tahon toimintaan. Toisin sanoen Kela katsoo, ettei Kelalle tuleva ns. isännänvastuu ole välttämättä tarpeellinen Kela-taksien asiakkaiden aseman parantamiseksi.

Sen sijaan on oletettavaa, että isännänvastuu lisäisi Kelan hallinnollista työtä Kelan jouduessa käsittelemään vahingonkorvausta koskevia vaatimuksia, maksamaan korvauksia sekä vaatimaan takautuvaa suoritusta sopimuskumppaniltaan sekä tarvittaessa neuvottelemaan sopimuskumppaninsa kanssa asiasta. Kaavailtu käännteinen todistustaakka voisi aiheuttaa lisäpainetta tästä aiheutuvaan Kelan lisäresurssitarpeeseen, minkä lisäksi käännteisen todistustaakan aiheuttama mahdollinen tarve hankkia näyttöä ja mahdollisesti voi muodostua käytännössä haasteelliseksi toteuttaa.

Kun Kela voi ilman luonnosteltua säädösratkaisuakin olla vastuussa esim. antamansa virheellisen neuvon aiheuttamasta vahingosta, ei isännänvastuu todennäköisesti laajentaisi Kelan korvausvelvollisuutta asiakasta kohtaan muihin kuin niihin vahinkoihin, joiden osalta Kela voisi myöhemmin vaatia takautuvaa suoritusta sopimuskumppaniltaan. On oletettavaa, että Kelan ja sen sopimuskumppaneiden väliset riitatilanteet tulisivat todennäköisemmiksi. Riitoja voisi edelleen lisätä se, että palvelun tuottajalla olisi luonnosten mukaan oikeus siirtää asiakkaalta saamansa korvausvaatimus järjestäjälle katsoessaan, ettei vahingon korvaaminen ole sen vastuulla.

Tilanteessa, jossa Kelalla ei olisi riittäviä resursseja esittää takautuvia vaatimuksia sopimuskumppaneilleen, voisivat vahingot jäädä Kelan kannettaviksi. Muun muassa Kela-taksien laatuun ja toimintavarmuuteen voisi vaikuttaa kielteisesti se, että palvelun tuottamisesta vastaava taho ei tosiasiallisesti kantaisi seurausta aiheuttamastaan vahingosta.

Kela toteaa, että palvelun järjestäjän oikeutta sopimusjärjestelyin siirtää vastuu palveluntuottajan aiheuttamaa vahinkoa koskevan vaatimuksen käsittelystä palveluntuottajalle tulisi harkita.

### **Kysymys asiakasmaksun perimättä jättämisestä, alentamisesta tai palauttamisesta ja soveltumisesta omavastuuosuuksiin**

Luonnosten mukaisten lainsäädäntöratkaisujen johdosta asiakkaan asiakasmaksulain mukainen asiakasmaksu voitaisiin virhetilanteissa jättää perimättä, sitä voitaisiin alentaa tai jo maksettu asiakasmaksu voitaisiin palauttaa.

Kela toteaa selvyiden vuoksi, ettei asiakasmaksulakia sovelleta Kelan korvaamiin taksimatkoihin. Asiakas maksaa taksissa enintään 25 euron suuruisen omavastuuosuuden yhdensuuntaisen matkan osalta. Vuotuisen 300 euron omavastuukaton täytyttyä asiakkaan ei tarvitse enää maksaa matkakohtaista omavastuuosuutta. Suuri osa Kela-taksia käyttävistä asiakkaista matkustaa Kela-taksilla säännöllisesti, jolloin heidän vuotuinen omavastuuosuutensa myös täyttyy. Jos asiakasmaksuja vastaava sääntelyratkaisu ulotettaisiin omavastuuosuuksiin, ei asiakkaan asema välttämättä paranisi, ellei myös vuotuista omavastuuosuutta voitaisi perimättä jätettyä, alennettua tai palautettua omavastuuosuutta vastaavasti voitaisi alentaa. Tämä taas todennäköisesti vaatisi sairausvakuutuslain muuttamista.

### **Lopuksi**

Kela toteaa osallistuvansa mielellään Kela-takseja koskevan tai niihin liittyvän lainsäädännön valmisteluun. Kela toivoo voivansa lausua työryhmän myöhemmin antamasta mietinnöstä sekä mahdollisesti myöhemmin annettavasta hallituksen esityksestä. Lainvalmistelua varten Kela antaa myös mielellään muissakin yhteydessä tietoa niin Kela-taksien kuin muidenkin etuuksien toimeenpanosta.