

**TURUN KAUPUNGILTA VAADITTAVAT VAHINGONKORVAUKSET**  
**Menettely ja linjaukset korvausvaatimusten käsittelyssä**

# SISÄLLYS

1	Vahingonkorvausasian käsittely Turun kaupungilla .....	1
1.1	Turun kaupungille saapuvat korvausvaatimukset.....	1
1.2	Vahingonkorvausvaatimuksen dokumentointi .....	2
1.3	Vahingonkorvausvaatimuksen valmistelu.....	3
1.4	Vahinkoilmoituksen tekeminen kaupungin vastuuvakuutusyhtiölle .....	3
2	Korvauspäätös ja muutoksenhaku .....	5
2.1	Turun kaupungin antama päätös vahingonkorvausasiassa .....	5
2.2	Oikaisuvaatimus ja muutoksenhaku kaupungin päätökseen .....	5
2.3	Vakuutusyhtiön antama päätös vahingonkorvausasiassa .....	6
2.4	Muutoksenhaku vakuutusyhtiön päätökseen.....	6
3	Korvausperusteet.....	6
3.1	Tuottamus ja ankara vastuu korvausvastuun syntymisen edellytyksenä .....	6
3.2	Ikävähennykset.....	7
3.3	Kaupungin työntekijöille työtehtävissä aiheutuvat esinevahingot.....	8
3.4	Kouluissa ja päiväkodeissa lapsille sattuvat vahingot.....	9
3.5	Katujen kunnossapitoon liittyvät vahingot.....	10
3.6	Liikennevahingot.....	11
4	Hallintolain asettamat vaatimukset asian käsittelylle .....	12
4.1	Asian riittävä ja asianmukainen selvittäminen .....	12
4.2	Neuvontavelvollisuus ja hyvän kielenkäytön vaatimus .....	13
4.3	Käsittelyn viivytyksettömyys.....	13

# 1 Vahingonkorvausasian käsittely Turun kaupungilla

## 1.1 Turun kaupungille saapuvat korvausvaatimukset

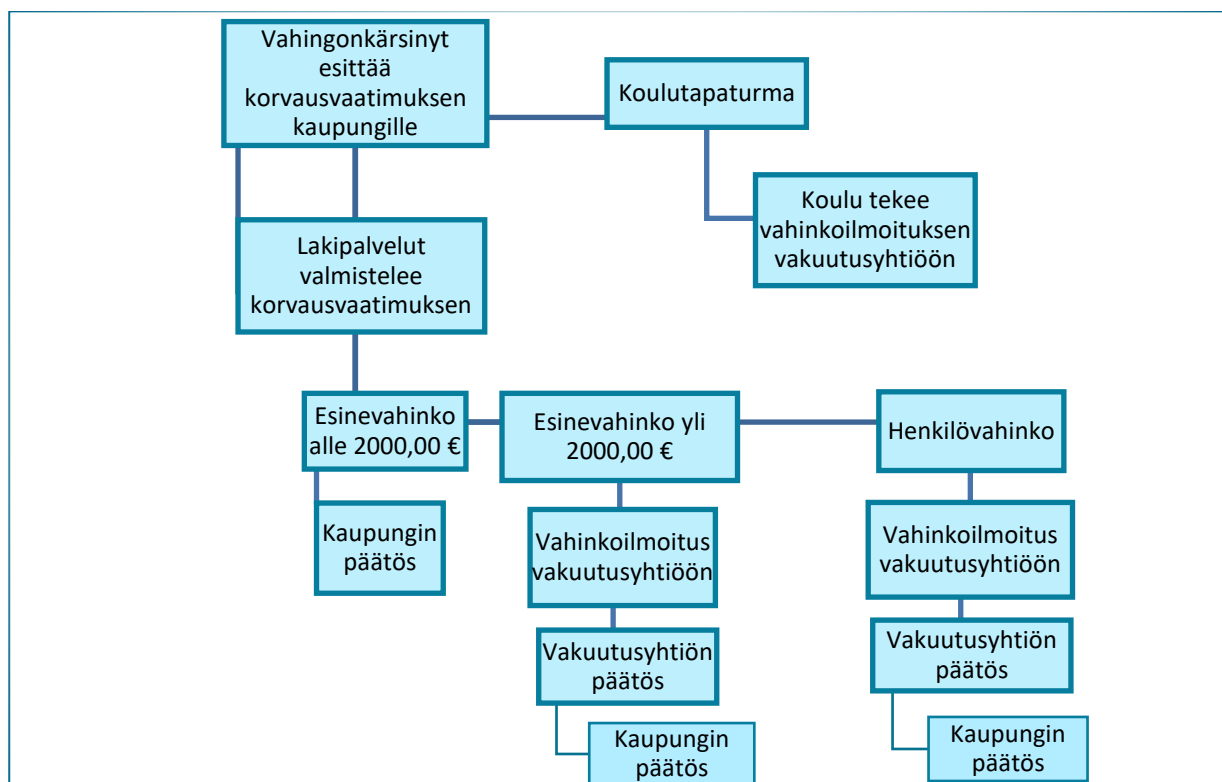
Tässä ohjeessa käsitellään Turun kaupungille esitettyjen sopimuksen ulkoisten vahingonkorvausvaatimusten käsittelyprosessia. Sopimuksen ulkoisessa korvausvastuussa kaupungin vahingonkorvausvastuu ei perustu sopimukseen ja tilanteisiin sovelletaan yleensä vahingonkorvauslakia. Joissakin tilanteissa erityislakien omat vahingonkorvaussäännökset syrjäyttävät kokonaan tai osittain vahingonkorvauslain soveltamisen.

Turun kaupungille voi saapua yleisten kulkuväylien kunnossapitoon, vapaa-ajan palveluihin sekä koulujen ja päiväkotien toimintaan liittyviä vahingonkorvausvaatimuksia. Vahingonkärsinyt on esimerkiksi saattanut ajaa autollaan ajoradalla olleeseen kuoppaan, liukastua jalkakäytävällä, rikkoa silmälasinsa koulun liikuntatunnilla tai päiväkodissa lapsen saappaat ovat saattaneet kutistua kuivauskaapissa. Vahingonkorvausvaatimukset voivat saapua eri palvelukanavien kautta eri henkilöille ja palvelukokonaisuuksille, jolloin ne tulee välittää konsernihallinnon kirjaamoon sähköpostitse osoitteeseen turun.kaupunki@turku.fi. Kaupungille esitetyt vahingonkorvausvaatimukset valmistellaan ja käsitellään keskitetysti konsernihallinnon lakipalveluissa.

Tilanteissa, joissa Turun ammatti-instituutin opiskelijat ovat opiskelijatöiden tai palvelun yhteydessä tehneet virheen tai aiheuttaneet vahinkoa, vahingonkorvausvaatimukset käsitellään ammatti-instituutissa. Toimivaltainen päätöksentekijä on ammatillisen koulutuksen palvelualuejohtaja.

Turun kaupungin internet-sivustolla <https://www.turku.fi/ota-yhteytta/vahingonkorvaukset> on kuntalaisille suunnattua lisätietoa vahingonkorvausvaatimuksen esittämisestä sekä korvaushakemuslomakkeet.

Kuva 1: vahingonkorvausvaatimuksen käsittelyprosessi Turun kaupungilla



## 1.2 Vahingonkorvausvaatimuksen dokumentointi

Turun kaupungille esitetyt vahingonkorvausvaatimukset kirjataan konsernihallinnon kirjaamossa hetken saapumisen jälkeen JoutseNetiin diaarinumerolle. Kirjaamosta vahingonkorvausvaatimus lähetetään JoutseNetin kautta lakipalveluiden postilistalle, josta vahingonkorvausten käsittelijä poimii sen valmisteluun. Vahingonkorvausvaatimusten yhteydessä käsitellään erityisiä henkilötietoja, joten niitä valmisteltaessa on noudatettava Turun kaupungin sisäisiä tietosuoja- ja tietoturvaohjeita. JoutseNetissa vahingonkorvausvaatimukset tallennetaan salattuihin suojausryhmiin, joihin vain määrättyillä henkilöillä on pääsy.

JoutseNetiin tallennetaan kaikki vahingonkorvausasian käsittelyyn, valmisteluun, ratkaisemiseen ja muutoksenhakuun liittyvä tieto. Näitä asiakirjoja ovat esimerkiksi asiassa hankitut selvitykset ja lausunnot, vakuutusyhtiön esittämät lisäselvityspyynnöt, asiassa annetut päätökset, oikaisuvaatimukset, vahinkoasiaan liittyvän mahdollisen oikeudenkäynnin materiaalit sekä mahdolliset kanteluviranomaisille tehdyt kantelut.

JoutseNetiin ei tallenneta henkilövahinkoihin liittyviä potilasasiakirjoja eikä vahingonkärsineen mahdollisesti toimittamia valokuvia aiheutuneista vammoista. Kyseiset asiakirjat tulee toimittaa suojatulla

sähköpostiyhteydellä vakuutusyhtiöön ja hävittää tietosuojalain mukaisesti. Kyseisten asiakirjojen hävittämisestä tulee tehdä merkintä JoutseNetiin.

Turun kaupungin dokumentinhallintajärjestelmään kirjataan kaikki kaupungille saapuneet vahinkoilmoitukset, vaikka ne eivät johtaisi vahingonkorvausvaatimukseen. Dokumentinhallintajärjestelmä toimii raportoinnin, tilastoinnin ja valvonnan tukena. Dokumentinhallintajärjestelmään kirjataan asian valmisteluun ja päätöksentekoon liittyvä informaatio, jota ei kirjata JoutseNetiin.

### **1.3 Vahingonkorvausvaatimuksen valmistelu**

Turun kaupungille esitetyt vahingonkorvausvaatimukset valmistellaan konsernihallinnon lakipalveluissa yhteistyössä eri palvelukokonaisuuksien kanssa. Vahingonkorvausasian valmistelija hankkii palvelukokonaisuuksilta, mahdollisilta muilta tahoilta sekä vahingonkäräsineeltä päätöksenteon tueksi tarvittavan materiaalin vahinkotapahtumaan liittyvistä tosiseikoista.

Turun kaupungin palvelukokonaisuuksilta ja vahingonkäräsineeltä selvitystä pyydetessä tulee antaa asian laatuun nähden riittävä määräaika selvityksen toimittamiselle (HL 33 §). Selvitysten pyytämisen yhteydessä vahingonkorvausasian valmistelija varaa kaupungin palvelukokonaisuuksille mahdollisuuden antaa asiantuntemukseensa perustuva näkemyksenä siitä, tulisiko valmistelussa oleva vahingonkorvausvaatimus hylätä vai hyväksyä, ja millä perusteilla niin olisi tehtävä. Asian selvittämiseksi varattuja määräaikoja on kuvattu tarkemmin jäljempänä tämän ohjeen kohdassa 5.1.

Turun kaupungin kunnossapitourakoitsijoilla on pääsääntöisesti urakkasopimukseen perustuva velvollisuus toimittaa pyydetty kunnossapitotiedot viiden (5) päivän kuluessa. Palvelukokonaisuuksien on myötävaikutettava siihen, että kaupungin käyttämiltä urakoitsijoilta/kouluilta/päiväkodeilta yms. saadaan sieltä pyydetty asian ratkaisemista varten tarvittavat selvitykset.

### **1.4 Vahinkoilmoituksen tekeminen kaupungin vastuuvakuutusyhtiölle**

Turun kaupungilla on toiminnan vastuuvakuutus hankintalain mukaan kilpailutetussa vakuutusyhtiössä. Vakuutusyhtiöön on tehtävä aina vahinkoilmoitus, kun vahingonkorvausta haetaan henkilövahingosta. Esine-, omaisuus-, varallisuusvahingoista tehdään vahinkoilmoitus vakuutusyhtiöön, kun korvausvaatimus on 2000,00 euroa tai enemmän.

Vastuuvakuutuksessa on pääsääntöisesti 2000,00 euron vahinkokohtainen omavastuu, joka jää aina kaupungin maksettavaksi, mikäli vakuutusyhtiö päättää korvata vahingon. Turun kaupungin vastuuvakuutukseen sisältyy lisäksi alle omavastuun jäävien vastuuvahinkojen hoitopalvelu. Hoitopalvelua on mahdollista käyttää vastuuvakuutukseen liittyvissä vahingoissa siltä osin kuin esitetty korvausvaatimus jää alle omavastuun 2000,00 euroa. Hoitopalvelua käytetään ainoastaan Turun kaupungin erillisestä kirjallisesta tilauksesta vahinkokohtaisesti, sillä vakuutusyhtiö laskuttaa kaupungilta vahingon omavastuuosuuden lisäksi käsittelymaksun 1000,00 euroa.

Vahinkoilmoitus vakuutusyhtiölle on tehtävä vanhentumisen katkaisemiseksi yhden (1) vuoden kuluessa siitä, kun kaupunki on saanut tiedon aiheutuneesta vahingosta. Vahinkoilmoitus on joka tapauksessa tehtävä kolmen vuoden (3) kuluessa vahinkoseuraamuksen aiheutumisesta vahingonkärsineelle. Mikäli vakuutusyhtiölle tehdään vahinkoilmoitus vanhentumisen katkaisemiseksi, vahinkoilmoituksessa todetaan kyseessä olevan vanhentumisen katkaisemiseksi tehty ennakkoilmoitus eikä vahinkoasiaa ole tarpeellista vielä ratkaista.

Vakuutusturvan päätyttyä vahinkoilmoitus on tehtävä viimeistään kahdentoista (12) kuukauden kuluessa vakuutuksen päättymispäivästä.

Vahinkoilmoitus tehdään siihen tarkoitetulla lomakkeella ja toimitetaan asiassa saatujen selvitysten kanssa vakuutusyhtiöön suojatulla sähköpostilla. Vakuutusyhtiö ottaa käsittelyyn ainoastaan kaupungin nimettyjen henkilöiden tekemät vahinkoilmoitukset. Vahinkoilmoitusten tekeminen on keskitetty konsernihallinnon lakipalveluille, pois lukien kouluissa ja päiväkodeissa sattuvat tapaturmat, joista tapaturmailmoituksen tekee asianomainen koulu tai päiväkoti.

Vakuutusyhtiön ja Turun kaupungin välisten vakuutussopimusten valvontavastuu kuuluu riskienhallintapäällikölle sopimusyhteyshenkilönä. Riskienhallintapäällikön vastuulla on tiedottaa kaupungin palvelukokonaisuuksille kaupungilla voimassa olevista vakuutuksista ja niiden vakuutusehdoista.

## **2 Korvauspäätös ja muutoksenhaku**

### **2.1 Turun kaupungin antama päätös vahingonkorvausasiassa**

Kaikkiin Turun kaupungille esitettyihin vahingonkorvausvaatimuksiin on annettava hallinnollinen päätös, vaikka kaupungin vastuuvakuutusyhtiö käsittelee vahinkoasian vastuuvakuutuksen perusteella. Turun kaupungille esitettyjä alle vastuuvakuutuksen omavastuun (2000,00 euroa) jääviä esine-, omaisuus- ja varallisuusvahinkoja ei lähetetä vakuutusyhtiön ratkaistaviksi. Alle omavastuun jääviin esine-, omaisuus- ja varallisuusvahinkoihin kaupunki tekee suoraan korvauspäätöksen.

Turun kaupungin hallintosäännön (Kv 12.12.2022 § 250) 40 §:n 5 kohdan mukaan kansliapäällikön erityiseen toimivaltaan konsernihallinnon ja koko kaupungin tasolla kuuluu myöntää vahingonkorvaus 50.000,00 euroon (alv. 0 %) saakka. Kaupungin kansliapäällikkö on 22.12.2022 § 413 tehnyt konsernihallinnon hallinnon järjestämisestä päätöksen, jonka mukaan konsernihallinnon johtavalla kaupunginlakimiehellä on toimivalta myöntää kaupungilta vaadittu vahingonkorvaus 50.000,00 euroon (alv. 0 %) saakka ja kaupunginlakimiehellä on toimivalta myöntää vahingonkorvaus 1 000 euroon (alv 0 %) saakka. Yli 50.000,00 euron (alv. 0 %) korvausvaatimusten osalta toimivalta kuuluu kaupunginhallitukselle.

Kun kaupunki on päättänyt suorittaa vahingonkorvausta, korvaus laitetaan maksuun korvauksenhakijalle sen jälkeen, kun päätös on annettu hänelle tiedoksi ja oikaisuvaatimuksen tekemisen määräaika on kulunut umpeen.

### **2.2 Oikaisuvaatimus ja muutoksenhaku kaupungin päätökseen**

Mikäli korvausvaatimuksen esittänyt on tyytymätön kaupungin viranhaltijan tai kaupunginhallituksen tekemään päätökseen, hänellä on oikeus tehdä asiassa oikaisuvaatimus kaupunginhallitukselle.

Kaupunginhallituksen oikaisuvaatimuksen johdosta antamaan päätökseen voi hakea muutosta tekemällä kunnallisvalitus hallinto-oikeudelle. Valituksen perusteella hallinto-oikeus tutkii ainoastaan, onko kaupungin viranhaltijan päätös lainvastainen tai syntynyt virheellisen menettelyn pohjalta. Hallinto-oikeus ei tutki vahingonkorvausasiassa annetun päätöksen sisällöllistä oikeellisuutta eikä voi muuttaa päätöksen sisältöä. Päätöksen sisällöllisen oikeellisuuden tutkiminen kuuluu käräjäoikeuden toimivaltaan. Korvauksenhakija voi halutessaan saattaa asiansa vireille tekemällä yksityisoikeudellisen riitaasian haastehakemuksen käräjäoikeuden kansliaan.

## **2.3 Vakuutusyhtiön antama päätös vahingonkorvausasiassa**

Vakuutusyhtiö tekee korvauspäätöksen sille ilmoitetusta vahinkotapahtumasta. Korvauspäätöksen ollessa myönteinen, vakuutusyhtiö maksaa korvattavan summan suoraan vahingonkärsineelle. Vakuutusyhtiö laskuttaa aina kaupungilta omavastuusuuden (enintään 2000,00 euroa).

Kaupunki ei voi kokonaan siirtää vakuutusyhtiölle lain mukaista velvoitettaan tehdä hallinnollinen päätös vahingonkorvausvaatimukseen (näin on katsonut esimerkiksi apulaisoikeusasiamies ratkaisussaan EOAK 2802/2017). Kaupungilla on joka tapauksessa velvollisuus tutkia ja ratkaista asianmukaisesti sille esitetyt vahingonkorvausvaatimukset ja vakuutusyhtiön antaman päätöksen jälkeen kaupungin on tehtävä vielä oma hallinnollinen päätös vahingonkorvausvaatimuksesta (kts. kappale 2.1.).

## **2.4 Muutoksenhaku vakuutusyhtiön päätökseen**

Jos korvauksenhakija on tyytymätön vakuutusyhtiön antamaan päätökseen, hän voi ilmaista tyytymättömyytensä ja pyytää vakuutusyhtiötä oikaisemaan päätöstä. Vakuutusyhtiö tutkii asian uudelleen ja oikaisee päätöstä, mikäli se osoittautuu virheelliseksi. Vakuutusyhtiön päätöksessä on liitteenä muutoksenhakuohjeet, joita noudattamalla korvauksenhakija voi hakea muutosta vakuutusyhtiön tekemään päätökseen.

Korvauksenhakija voi saattaa asiansa yleisen tuomioistuimen ratkaistavaksi tekemällä haastehakemuksen käräjäoikeuteen. Vakuutusyhtiön tekemään päätökseen on haettava muutosta kolmen vuoden kuluessa siitä, kun korvauksenhakija on saanut kirjallisen tiedon päätöksestä.

# **3 Korvausperusteet**

## **3.1 Tuottamus ja ankara vastuu korvausvastuun syntymisen edellytyksenä**

Turun kaupunki on vastuussa aiheuttamistaan vahingoista vahingonkorvauslain (412/1974) ja muiden lakien perusteella. Vahingonkorvauslain 2 luvun 1 §:n mukainen korvausvelvollisuus edellyttää vahingon aiheuttajan toiminnalta tahallisuutta tai tuottamusta korvausvelvollisuuden syntymisen perusteeksi. Tuottamuksella tarkoitetaan sitä, millainen huolellisuusvaatimus kussakin tilanteessa asetetaan ja miten olisi meneteltävä korvausvastuun välttämiseksi. Vahingonaiheuttajan toiminnan tuottamuksellisuutta arvioidaan sen perusteella, onko vahingonaiheuttaja toiminut tilanteessa riittävän huolellisesti.



lellisesti tai laiminlyönyt tehtäviensä asianmukaisen suorittamisen. Tuottamusta arvioitaessa harkitaan, olisiko vahingonaiheuttaja voinut tilanteessa toimia toisin tai jättää jotain kokonaan tekemättä huomioon ottaen ennalta-arvattava riski vahingon syntymisestä. Turun kaupungilla ei ole korvausvastuuta vahingoista, jotka ovat tapaturmaisista tai kaupunki tai sen työntekijä ei ole toiminnallaan myötävaikuttanut vahingon syntymiseen.

Vahingonkorvauslaki on korvausvastuuta koskeva yleislaki, jonka soveltaminen väistyy siltä osin, kun muussa laissa (ns. erityislaki) on vahingonkorvausten suorittamisesta toisin säädetty. Kaupungille tulee korvaushakemuksia myös vahingoista, joissa kaupungilla on tuottamuksesta riippumaton ns. ankara vastuu. Mainitusta ankarasta vastuusta on säädetty muun muassa laissa ympäristövahinkojen korvaamisesta (737/1994), laissa eräistä naapuruussuhteista (26/1920), vesilaissa (587/2011) ja vesihuoltolaissa (119/2001). Ankaran vastuun tilanteessa keskeistä korvausvastuun arvioimisen kannalta on se, onko kaupungin toiminnalla syy-yhteyttä vahinkoon. Jos syy-yhteyttä ei ole, niin myöskään korvausvastuuta ei ole. Mikäli mainittu syy-yhteys on, niin korvausvastuun voi poistaa tai korvausvastuuta voi alentaa vahinkoon johtanut ylivoimainen tapahtuma, vahingonkärsijän myötävaikutus tai vahingon kohteen erityinen vahinkoalttius. Myös ankaran vastuun tilanteessa vahingon määrä arvioidaan yleisten vahingonkorvausoikeudellisten periaatteiden mukaan samoin kuin tuottamukseen perustuvassa vahingonkorvauslain mukaan määräytyvässä korvausvastuussa.

Vahingonkorvauslain 3 luvun 1 §:n 1 momentin mukaan kaupunki on niin sanotussa isännänvastuussa henkilökuntansa aiheuttamista vahingoista. Vahingonkorvauslain 3:1.1 mukaan työnantaja on velvollinen korvaamaan vahingon, jonka työntekijä virheellään tai laiminlyönnillään työssään aiheuttaa. Saman pykälän 2 momentin mukaan kunta voi tulla korvausvelvolliseksi silloin, jos aiheutunut vahinko johtuu sen työntekijän tai siihen virka- tai siihen verrattavassa palvelussuhteessa olevan henkilön virheestä tai laiminlyönnistä. Kaupunki voi joutua isännänvastuuseen, jos vahinko on aiheutettu työaikana.

### **3.2 Ikävähennykset**

Vahingonkorvauslain 5 luvun 5 §:n mukaan esinevahinkona korvataan tuhoutuneen tai hukatun esineen arvo. Esineen arvolla tarkoitetaan vahingonkorvauslain soveltamiskäytännön mukaisesti sen käypää arvoa, eli sitä arvoa, joka esineellä on vahinkohetkellä.

Ikävähennyksen vuosittaisen määrän arvioinnissa käytetään lähtökohtana vakuutusyhtiöiden käyttämiä prosenttiosuuksia suuntaa antavasti. Tavoitteena korvausmäärää arvioitaessa on korvauskäytännön yhdenvertaisuus. Ikävähennys tehdään vahinkovuodelta, mutta ei esineen käyttöönottovuodelta.

Ikävähennysten harkinnan pohjana voi käyttää seuraavaa ohjeellista taulukkoa:

Kodinkoneet, muut elektroniset ja optiset laitteet, kamerat	10 % per vuosi
Moottorikäyttöiset työkalut ja -koneet	10 % per vuosi
Polkupyörät, sähköiset liikkumisvälineet, suojakypärät, laukut, reput ja matkalaukut	10 % per vuosi
Proteesit ja henkilökohtaiset apuvälineet, kuten kuulokoje ja pyörätuoli	10 % per vuosi
Tietotekniikkalaitteet, kuten tietokoneet ja matka- ja älypuhelimet, oheislaitteineen sekä äly- ja urheilukellot	n. 20 % per vuosi
Silmä- ja aurinkolasit, vaatteet, asusteet, jalkineet, lastenvaunut sekä urheiluvälineet ja -varusteet	n. 20 % per vuosi

### 3.3 Kaupungin työntekijöille työtehtävissä aiheutuvat esinevahingot

Tässä ohjeessa kuvataan linjaukset työntekijöille työtehtävissä aiheutuneiden esinevahinkojen osalta. Kaupungin työntekijöiden ja viranhaltijoiden työstä aiheutuneita työtapaturmia ja ammattitauteja korvataan kaupungin voimassa olevasta työntekijöiden työtapaturmavakuutuksesta. Turun kaupungilla on erilliset ohjeet, joissa kuvataan, miten toimitaan työtapaturman sattuessa.

Työtapaturmavakuutus ei kata sellaisia esinevahinkoja, joihin ei liity henkilövahinkoa. Kaupunki suorittaa vahingonkorvauksia kaupungin palveluksessa olevien henkilöiden henkilökohtaisen omaisuuden vahingoittumisesta työtehtävissä lähtökohtaisesti vain, jos kaupungilla on vahingonkorvauslakiin tai muihin lakeihin taikka työ-/virkaehtosopimukseen perustuva korvausvastuu vahingoista.

Tapauskohtaisesti työntekijöille voidaan kuitenkin korvata esinevahinkoja silloin, kun vahinko on aiheutunut työtehtävissä, eikä työntekijä ole huolellisellakaan toiminnalla voinut vahinkoa estää. Tapauskohtaiseen harkintaan perustuen kaupunki voi korvata esimerkiksi työntekijöiden silmälaseja sellaisissa tilanteissa, joissa esimerkiksi asiakas tai lapsi on toiminnallaan aiheuttanut silmälasien rikkoutumisen, eikä työntekijällä ole ollut tosiasiallista mahdollisuutta estää aiheutunutta vahinkoa.

Esinevahingon korvaamisessa työntekijälle olennaista on, että esinevahinko on aiheutunut työtehtäviä suorittaessa. Lisäksi olennaista on, että työntekijä saatetaan vahingonkorvauksella samaan tilanteeseen kuin hän on ollut ennen vahingon syntymistä. Siltä osin kuin työntekijälle suoritetaan rikkoutuneen esineen arvoa vastaava korvaus, vahingonkorvausta ei Verohallinnon tulkinnan mukaan pidetä

palkkana pidettävänä etuutena. Vahingon määrän osalta on siten huomioitava myös työntekijöille aiheutuvien esinevahinkojen osalta vahingonkorvauslakiin perustuva korvauskäytäntö, jonka mukaan esinevahinko korvataan esineen vahinkohetken käyvän arvon eli päivänarvon mukaisesti.

### **3.4 Kouluissa ja päiväkodeissa lapsille sattuvat vahingot**

Kaupunginhallituksen päätöksen 26.2.2007 § 157 mukaisesti koulutapaturmat on 27.2.2007 alkaen katettu kaupungin vapaaehtoisella ryhmätapaturmavakuutuksella. Ryhmätapaturmavakuutuksella saadaan katetuiksi välittömästi tapaturmasta syntyvät ja myöhemmin mahdollisesti samasta tapaturmasta aiheutuvat seurannaisvahingot. Kaupunki voi joutua korvausvastuuseen niistä vahingon aiheuttamista kustannuksista, joita ei ole korvattu tapaturmavakuutuksesta.

Koulut ja päiväkodit tekevät tapaturmahinkoilmoitukset suoraan vakuutusyhtiölle erillisen ohjeistuksen mukaan. Konsernihallinnon riskienhallintapäällikön vastuulla on tiedottaa siitä, miten koulujen ja päiväkotien tulee toimia vahinkoilmoitusten tekemiseksi.

Mikäli tapaturma on sattunut ennen tapaturmavakuutuksen voimassaolohetkeä (ennen 27.2.2007), kaupunki vastaa niistä tapaturmista, jotka on tapahtumahetkellä todettu koulutapaturmiksi ja hoidettu kouluterveydenhuollossa. Vanhaan koulutapaturmaan kuuluva liitännäisvahinko ilmenee mahdollisesti vasta vuosien kuluttua. Kyseiset vahingot voidaan korvata vahingonkärsineen hakemuksesta julkisen terveydenhoidon taksojen mukaisin hinnoin hoitavan lääkärin/hammaslääkärin todistuksen perusteella. Korvauksenhakijan on ensin suoritettava henkilövahingon hoitokulut itse ja kaupunki suorittaa mahdollisen korvauksen esitettyjen laskujen perusteella.

Lapsille ja oppilaille sattuneet esinevahingot, joihin ei liity henkilövahinkoa, käsitellään konsernihallinnon lakipalveluissa. Lähtökohtana esinevahinkojen käsittelyssä on, että jokainen oppilas vastaa itse itselleen aiheutuneista vahingoista, ja kaupunki on korvausvastuussa vain sellaisista vahingoista, joista kaupunki on vahingonkorvauslain nojalla vastuussa. Kaupunki ei siten korvaa oppilaille esimerkiksi sellaisia esinevahinkoja, jotka toinen oppilas on aiheuttanut. Oppilas on vahingonkorvauslain mukaan velvollinen korvaamaan toisen oppilaan, koulun tai koulun henkilökunnan tai ulkopuolisen henkilön omaisuudelle aiheuttamansa vahingon. Vahingonkorvausvelvollisuuden syntyminen edellyttää, että oppilas on aiheuttanut vahingon tahallaan tai huolimattomuuttaan. Jos oppilas on aiheuttanut vahingon toiselle oppilaalle, huoltajien tulee sopia keskenään vahingonkorvauksesta. Viime kädessä korvausta voidaan hakea tuomioistuimesta.

Opetustilanteissa voi kuitenkin sattua tilanteita, joissa oppilaalle aiheutuu esinevahinko sellaisessa tilanteessa, jossa oppilas itse tai kukaan muukaan ei ole voinut vahinkoa huolellisellakaan toiminnalla estää. Jos esimerkiksi kemian tunnilla roiskahtaa happoa ennalta-arvaamattomasti oppilaan päälle sillä seurauksella, että oppilaan vaatteet menevät pilalle tai liikuntatunnilla pallo osuu oppilaan silmälaseihin, sillä seurauksella, että silmälasit rikkoutuvat, on perusteltua, että kaupunki voi tapauskohtaisesti korvata vahingon saatuaan korvausvaatimuksen esittäjän ja koulun selvityksen vahingosta. Opetustilanteessakaan aiheutunutta oppilaan omaisuuden vahingoittumista ei ole kuitenkaan perusteltua korvata kaupungin varoista, jos oppilas on toiminut vastoin koulun antamia ohjeita. Kaupungin varoista eivät tule korvattavaksi myöskään esimerkiksi koulun naulakkotiloissa kadonnut tai vahingoittunut omaisuus taikka välitunnilla tai koulumatkalla vahingoittunut omaisuus. Korvausta ei tule suorittaa myöskään oppilaan kouluun tuomasta opetukseen liittymättömästä omaisuudesta, vaikka sellainen olisi rikkoutunut opetustilanteessa oppitunnin aikana.

Kouluissa/päiväkodeissa tapahtuneet varkaudet ovat asianomistajarikoksia, joista vahingonkärsijän tai hänen huoltajansa tulee tehdä rikosilmoitus poliisille. Viranomaisena koulu/päiväkoti voi tarvittaessa pyrkiä avustamaan asian selvittämisessä.

### **3.5 Katujen kunnossapitoon liittyvät vahingot**

Kadun ja eräiden yleisten alueiden kunnossa- ja puhtaanapidosta annetun lain (669/1978, kunnossapitolaki) mukaan katujen kunnossapito kuuluu kunnalle siltä osin, kuin sitä ei ole kunnossapitolaissa säädetty tontinomistajien tehtäväksi. Katujen kunnossapitovelvollisuuteen kuuluvat asemakaava-alueella olevat kadut, torit, katuaukiot, puistot ja muut näihin verrattavat yleiset alueet. Kunnossapitolain 3 §:n mukaisesti kadun kunnossapito pitää sisällään ne toimenpiteet, joiden tarkoituksena on pitää katu liikenteen tarpeiden edellyttämässä tyydyttävässä kunnossa. Kadun kunnossapito pitää sisällään myös talvikunnossapitotoimenpiteet, jotka ovat tarpeellisia kadun pysyttämiseksi liikenteen tarpeiden edellyttämässä tyydyttävässä kunnossa. Arvioitaessa katujen kunnossapidon tasoa huomioon otettavia seikkoja ovat kadun liikenteellinen merkitys, liikenteen määrä, vahinkohetken säätila ja sen ennakoitavissa olevat muutokset, vuorokaudenaika sekä eri liikennemuotojen, kuten moottoriajoneuvoliikenteen, jalankulun ja polkupyöräilyn tarpeet sekä terveellisyys, liikenneturvallisuus ja esteettömyys.

Vahingonkorvausvastuun syntymistä arvioidaan sekä vahingonkorvauslain että kunnossapitolain kunnossapidon laatutasoa määrittävien säännösten kautta. Kaupungille syntyy vahingonkorvausvelvollisuus, jos asiassa saadun selvityksen perusteella todetaan, ettei vahinkohetkeä edeltävästi ole päästy kunnossapitolain edellyttämään tyydyttävään kunnossapitotasoon. Vaikka kunnossapidon suorittaisi

sopimukseen perustuen muu ulkopuolinen toimija, kunnossapito- ja vahingonkorvausvastuu säilyy kunnossapitolain mukaan vastuussa olevalla.

Kaupungilla on kadun ja yleisen alueen kunnossapitäjänä niin sanottu korostettu huolellisuusvelvollisuus kunnossapitovastuun osalta. Korostetun huolellisuusvelvoitteen perusteella kaupungin on pystyttävä osoittamaan toimineensa huolellisesti ja asianmukaisesti ennen vahinkotapahtumaa. Vahingonkorvausvelvollisuudesta vapautuakseen kaupungin on pystyttävä osoittamaan, että vahinkotapahtuma on ollut kaupungille ennalta-arvaamaton, sitä ei olisi kohtuullisin toimenpitein pystytty estämään tai sen estäminen olisi ollut mahdotonta esimerkiksi sen vuoksi, että kunnossapitotoimet olisivat olleet hyödyttömiä.

### **3.6 Liikennevahingot**

Liikennevakuutuslain (17.6.2016/460) 32 §:n mukaan vakuutusyhtiö vastaa liikennevahingosta, joka on sattunut ajoneuvoa koskevan liikennevakuutuksen voimassaoloaikana. Moottoriajoneuvon liikenteeseen käyttämisestä aiheutuvat esinevahingot tulevat korvattaviksi ajoneuvon pakollisesta liikennevakuutuksesta, mikäli vahingon toinen osapuoli ei jää tuntemattomaksi.

Mikäli Turun kaupungille esitetään korvausvaatimus liikennevahingosta, esimerkiksi aura-auton aiheuttamaksi epäilyistä vahingosta, kaupunki voi tarvittaessa avustaa korvauksenhakijaa asian selvittämisessä kunnossapidosta vastaavan urakoitsijan kanssa sen osalta, milloin ja mitä kunnossapitotoimenpiteitä urakoitsija on mahdollisesti vahinkopaikalla tehnyt. Esitettyyn korvausvaatimukseen annettava päätös on kaupungin osalta hylkäävä, sillä kaupunki ei ole vahingonkorvauslain mukaisessa korvausvastuussa liikennevahingoista.

## 4 Hallintolain asettamat vaatimukset asian käsittelylle

### 4.1 Asian riittävä ja asianmukainen selvittäminen

Hallintolain 31 §:n mukaan viranomaisen on huolehdittava asian riittävästä ja asianmukaisesta selvittämisestä hankkimalla asian ratkaisemiseksi tarpeelliset tiedot ja selvitykset. Korvauksenhakijan on myös esitettävä selvitystä vaatimuksensa perusteista ja myötävaikutettava vireille panemansa asian selvittämiseen. Päävastuu asian selvittämisestä on kuitenkin viranomaisella, jonka on huolehdittava asian riittävästä ja asianmukaisesta selvittämisestä hankkimalla asian ratkaisemiseksi tarpeelliset tiedot sekä selvitykset. Asiaa käsittelevän viranomaisen tulee tietää kyseisen asian ratkaisemisen kannalta oleelliset oikeussäännöt, joiden pohjalta tapauksen tosiseikkoja arvioidaan. Lainsäädännön lisäksi asian käsittelyssä ja päätöksenteossa on huomioitava lakeja täydentävät oikeusohjeet, joita ovat lakien säätämiseen liittyvät hallituksen esitykset, oikeuskirjallisuus ja asiaan liittyvä oikeuskäytäntö.

Kaupungilta vaadittavien vahingonkorvausten valmistelu ja käsittely on Turun kaupungilla keskitetty konsernihallinnon lakipalveluille. Lakipalvelut hankkii lisäselvitystä vahinkotapahtumaan liittyvistä tosiseikoista korvauksenhakijalta, kaupungin käyttämiltä urakoitsijoilta ja eri palvelukokonaisuuksilta. Selvitysten hankkimisen tarkoituksena on päätyä asiassa oikeudellisesti relevanttiin ja tosiseikkoihin perustuvaan päätökseen, joka on lain säännösten (perustuslaki 21 §, hallintolaki 44–45 §) edellyttämällä tavalla perusteltu. Korvausvaatimusten valmistelu tehdään yhteistyössä kaupungin eri palvelukokonaisuuksien ammatillista osaamista hyödyntäen.

Pyytäessään selvitystä lakipalvelut varaa palvelukokonaisuudelle tilaisuuden antaa ammattiosaamiseen perustuva näkemys vahingon korvattavuudesta. Palvelukokonaisuudet voivat halutessaan antaa oman perustellun kannanottonsa siihen, tulisiko esitetty korvausvaatimus hyväksyä vai hylätä.

Viranomaisten on asetettava hallintolain 33 §:n mukaisesti riittävä määräaika tarvitsemiensa selvitysten hankkimiselle ja esittämiinsä selvityspyyntöihin vastaamiselle. Määräajat ovat yleensä joustavia ja niitä voidaan tarvittaessa asianosaisen pyynnöstä pidentää. Palvelukokonaisuuksien on pääsääntöisesti annettava selvitys ja näkemyksensä vahingon korvattavuudesta kahden viikon kuluessa pyynnöstä lukien, mikäli asiassa tarvittavat selvitykset eivät ole laajamittaisia.

## 4.2 Neuvontavelvollisuus ja hyvän kielenkäytön vaatimus

Hallintolain 8 §:n 1 momentin mukaan viranomaisen on toimivaltansa rajoissa annettava asiakkailleen tarpeen mukaan hallintoasian hoitamiseen liittyvää neuvontaa sekä vastattava asiointia koskeviin kysymyksiin ja tiedusteluihin. Neuvonta on maksutonta.

Säännöksen tarkoittama neuvonta voidaan jakaa viranomaisen toimintaa koskevaan yleisneuvontaan ja henkilön omaa asiointia koskevaan neuvontaan. Hallintolain esitöiden (HE 72/2002 vp) mukaan säännös neuvontavelvollisuudesta ilmentää vaatimusta menettelyllisestä neuvontavelvollisuudesta. Viranomaisen on annettava toimivaltansa alaan kuuluvia neuvoja siitä, miten ja millä tavalla hallinnossa asioiva saa asiansa vireille ja mitä asiakirjoja vireillepanoon tarvitaan. Neuvontavelvollisuuteen kuuluu myös tietojen antaminen viranomaisen käytännöistä, kuten asian käsittelytavasta ja -vaiheista, tieto asiaa hoitavasta henkilöstä sekä tämän paikallaolosta. Neuvontavelvollisuus koskee asiallisia ja riittävän yksilöityjä kysymyksiä ja tiedusteluja.

Viranomaisen neuvontavelvollisuuteen ei kuulu esimerkiksi asiakkaan avustaminen lomakkeiden täyttämässä tai tarvittavien asiakirjojen laatiminen hänen puolestaan. Neuvonnan yhteydessä viranomaisen ei myöskään tarvitse ennakoida yksittäisten hakemusten tosiasiallista menestymistä.

Hallintolain 9 §:n 1 momentin mukaan viranomaisen on käytettävä asiallista, selkeää ja ymmärrettävää kieltä. Viranomaisen on käytettävä yksityisen hallinnon asiakkaan kanssa toimiessaan sellaisia ilmaisutapoja, että hallinnon asiakas voi yksiselitteisesti ymmärtää asian sisällön ja saavan asian laatuun nähden riittävästi tietoa. Hyvän kielenkäytön vaatimus koskee kaikkea viranomaisen toimintaa; hallintoasiassa tehtävää päätöstä, tiedotteita, ohjeita sekä muita viranomaisen laatimia asiakirjoja. (HE 72/2002 vp, s. 59)

## 4.3 Käsittelyn viivytyksettömyys

Asian käsittelyn viivytyksettömyyden vaatimus pohjautuu perustuslain 21 §:ään, jonka mukaan jokaisella on oikeus saada asiansa käsitellyksi ilman aiheetonta viivytystä. Hallintolain 23 §:ssä vastaava oikeus on muotoiltu viranomaisen yleiseksi velvollisuudeksi: asia on käsiteltävä ilman aiheetonta viivytystä ja viranomaisen on asianosaisen pyynnöstä esitettävä arvio päätöksen antamisajankohdasta sekä vastattava käsittelyn etenemistä koskeviin tiedusteluihin. Kunnan ja hyvinvointialueen viranhaltijasta annetun lain 17 §:ssä on myös yksittäiselle viranhaltijalle asetettu velvoite suorittaa tehtävänsä viivytyksettä. Viranomaisen on pyrittävä kaikissa käsittelemissään asioissa mahdollisimman joutuisaan käsittelyyn.

Palveluperiaatteesta säädetään hallintolain 7 §:n 1 momentissa, jonka mukaan asiointi ja asian käsittely viranomaisessa on pyrittävä järjestämään siten, että hallinnossa asioiva saa asianmukaisesti hallinnon palveluita ja viranomaisen voi suorittaa tehtävänsä tuloksellisesti. Palveluperiaatteella tarkoitetaan sitä, että asiointiin viranomaisen kanssa tulee voida tapahtua mahdollisimman nopeasti, joustavasti, yksinkertaisesti ja kustannuksia säästään. Viranomaisen kanssa asioivan on pystyttävä helposti muodostamaan kokonaiskäsitys asiansa hoitamiseen tarvittavan palvelun sisällöstä ja siihen liittyvistä toimista. Hyvään hallintoon kuuluu, että asiat tulevat käsitellyiksi asian laatu, laajuus, sen vaatimat toimenpiteen ja muut siihen vaikuttavat tekijät huomioon ottaen kohtuullisessa ajassa. Asioiden käsittelyajat eivät saisi olla pidempiä mitä niiden riittävän huolellinen ja asianmukainen käsittely kohtuudella edellyttää. Sisällöltään ja laadultaan toisiaan vastaavat asiat olisi pyrittävä käsittelemään yhtä nopeasti. Asian käsittelyn vaatimaan aikaan saattavat vaikuttaa asian erityislaatu ja sen merkitys asianosaisen oikeusaseman kannalta. Mikäli asian käsittelyaika pitkittyy esimerkiksi siitä syystä, että ratkaisun tekeminen edellyttää laaja-alaisten selvitysten hankkimista, pitkittymistä ei voida pitää käsittelyn aiheettomana viivästyksenä.

Hallintolain 23 a §:n mukaan viranomaisen on määriteltävä toimialansa keskeisissä asiaryhmissä odotettavissa oleva käsittelyaika sellaisille hallintopäätöksellä ratkaistaville asioille, jotka voivat tulla viireille vain asianosaisen aloitteesta. Käsittelyaikaa koskevan arvion antamisen velvollisuus koskee asioita, joissa on asianosainen. Viranomaisen voi yleisesti määritellä käsittelemiensä asioiden keskimääräiset käsittelyajan ja ne voidaan esittää viranomaisen verkkosivuilla, jossa voi myös selventää päätöksentekomenettelyä sen vaiheet erittelemällä (HE 72/2022 vp.).