

23.10.2007

Dnro 2013/4/06

**Ratkaisija: Oikeusasiamies Riitta-Leena Paunio**

**Esittelijä: Oikeusasiamiehensihteeri Juha Niemelä**

## **VAKUUTUSYHTIÖN NEUVONTAVELVOLLISUUS LIIKENNEVAKUUTUKSEN BONUSTEN SIIRRON YHTEYDESSÄ**

### **1 KANTELU**

Kantelija arvosteli 14.6.2006 oikeusasiamiehelle osoittamassaan kirjeessä Vahinkovakuutusosakeyhtiö Pohjolan (jäljempänä myös Pohjola) menettelyä liikennevakuutuksen bonuksia koskevassa asiassa. Hän kertoi puolisonsa omistaman auton olleen syyllisenä osapuolena keväällä 2005 sattuneessa liikenneonnettomuudessa. Vahinko aiheutti kantelijan mukaan hänen puolisonsa vakuutukseen liittyvien bonuksien alentumisen.

Kantelija kertoi myyneensä loppuvuodesta 2005 oman autonsa ja siirtäneensä omat täydet bonuksensa (70 %) puolisonsa autovakuutukseen. Hän kertoi kuitenkin joutuneensa hankkimaan keväällä 2006 uudelleen auton, jolloin hän siirsi bonuksensa takaisin omaan vakuutukseensa.

Kantelija kertoo saaneensa kesäkuussa 2006 Pohjolasta kirjeen, jonka mukaan hänen puolisonsa autoa kohdannut liikennevahinko on alentanut hänen bonuksensa 50 %:iin. Kantelijan mielestä hän ja hänen puolisonsa ovat joutuneet kärsimään kaksi bonusalennusta yhdestä liikennevahingosta.

---

### **3 RATKAISU**

#### **3.1 Tapahtumatiedot**

Kantelijan puolison omistama ajoneuvo oli siis toukokuussa 2005 osallisena liikennevahingossa. Ajoneuvo oli vakuutettu noin vuosi aiemmin ja sen ensimmäinen bonukseton vakuutuskausi päättyi 31.5.2005. Uuden 1.6.2005 alkaneen vakuutuskauden bonusmäärä oli 10 %.

Pohjola korvasi heinäkuussa 2005 ajoneuvon vakuutuksesta edellä mainitun liikennevahingon. Korvattu vahinko olisi tullut vaikuttamaan bonuksia alentavasti ajoneuvon seuraavan vakuutuskauden alkaessa 1.6.2006.

Kantelija myi kuitenkin tätä ennen eli marraskuussa 2005 oman ajoneuvonsa ja siirsi sen vakuutuksessa olleet 70 %:n bonukset puolisonsa ajoneuvoon. Samalla hänen puolisonsa ajoneuvon vahinkohistoria eli siis heinäkuussa 2005 korvattu liikennevahinko siirtyi vaikuttamaan tähän bonukseen. Kantelijan puolisolta sen sijaan vapautui 10 %:n bonus, 180 bonuspäivää ja 0 liikennevahinkoa.

Kantelija osti uudelleen itselleen auton maaliskuussa 2006. Hänen puolisonsa suostumuksella siirrettiin puolison ajoneuvon vakuutus (70 %:n bonus sekä 1 liikennevahinko) nyt puolestaan kantelijan uuteen ajoneuvoon. Kantelijan puolison omaan ajoneuvoon palautettiin edellä mainittu 10 %:n bonuksen sisältämä vakuutus, johon ei siis kohdistunut enää liikennevahinkoa.

Kun kantelijan oman ajoneuvon vakuutuksen vuosieräpäivä koitti kesäkuussa 2006, aleni vakuutuksen bonus 70 %:sta 50 %:iin 10.6.2006 alkaen. Alentuminen johtui siis vakuutusta rasittaneesta heinäkuussa 2005 korvatusta liikennevahingosta.

### 3.2

#### Asian arviointia

Vakuutusvalvontaviraston lausunnossa on selostettu niitä säännöksiä ja määräyksiä, joita liikennevakuutuksen bonuksissa ja niiden siirtämisessä noudatetaan.

Käsitykseni mukaan Liikennevakuutusosakeyhtiö Pohjola on menetellyt puheena olevien bonusten siirrossa ja niiden alentamisessa selvityksissä viitattujen oikeusohjeiden sille antaman harkintavallan puitteissa. Saamani selvityksen mukaan puheena oleva liikennevahinko on lisäksi alentanut bonusta vain yhdestä liikennevahingosta eikä ole siis vaikuttanut alentavasti sekä kantelijan että hänen puolisonsa ajoneuvojen vakuutuksiin.

Jos kantelija ei olisi marraskuussa 2005 tehnyt edellä selostettua bonussiirtoa, olisi liikennevahinko seuraavan vakuutuskauden alkaessa alentanut hänen puolisonsa bonuksen 10 %:sta 0 %:iin. Pohjolasta 2.10.2007 puhelimitse saamani tiedon mukaan kantelijan puoliso on lisäksi saanut heti 1.12.2005 alkaen ajoneuvovakuutuksessaan lukea hyväkseen kantelijan hänelle siirtämät 70 %:n bonukset. Hän on siis ehtinyt hyötyä bonuksien siirrosta alentuneiden vakuutusmaksujen myötä muutaman kuukauden ajan.

Saamastani selvityksestä ei ilmene se, mikä olisi ollut kantelijalle ja hänen puolisolleen taloudellisesti edullisin vaihtoehto bonuksien ja niiden siirtämisen kannalta. Pohjolan antaman selvityksen mukaan kantelijan bonusmenetys tapauksessa oli 280,64 euroa. Kun otetaan huomioon se, että vaihtoehtoisessa tilanteessa hänen puolisonsa bonus olisi alentunut eikä tämä olisi saanut runsaan kolmen kuukauden ajalta 70 %:n alennusta vakuutusmaksuunsa, ei näiden vaihtoehtojen välinen ero ole kuitenkaan nähdäkseni taloudellisesti erityisen suuri.

Tältä osin asiassa on kuitenkin nähdäkseni kyse enemmänkin siitä, mitä informaatiota Pohjolan olisi tullut antaa kantelijalle bonusten siirron yhteydessä.

Hallintolain 8 §:n mukaan viranomaisen on toimivaltansa rajoissa annettava asiakkailleen tarpeen mukaan hallintoasian hoitamiseen liittyvää neuvontaa. Säännöstä sovelletaan liikennevakuutusyhtiöiden toimintaan niiden antaessa asiakkailleen neuvontaa lakisääteisistä liikennevakuutuksista.

Vakuutusvalvontaviraston mukaan lähtökohtaisesti bonusten siirtoa koskevissa asioissa ei ole hallintolain edellyttämää konkreettista neuvonnan tarvetta, koska korvatus vahingon bonuksia alentava vaikutus on yleisesti tunnettu seikka. Virasto on kuitenkin todennut, että jo aiemmin korvatus vahingon vaikutus siirrettäviin bonuksiin olisi asia, joka liikennevakuutusyhtiön tulisi asiakkaalleen siirron yhteydessä selvittää.

Nyt puheena olevassa tapauksessa on kyse juuri tällaisen tiedon siirtymisestä vakuutusyhtiön asiakkaalle. Kantelija on kertonut, ettei Pohjolan taholta hänelle kerrottu bonusten siirron merkitsevän sitä, että hänen puolisolleen puoli vuotta aiemmin sattunut liikennevahinko tulisi aiheuttamaan 20 %:n bonusmenetyksen.

Pohjolan antamassa selvityksessä on todettu, että puheena oleva bonusten siirto tehtiin Pohjolan Kajaanin konttorissa. Siirron tehnyt asiamies on ilmoittanut, että todennäköisesti hänen ja kantelijan välisissä keskusteluissa ei käynyt ilmi, että bonuksia oltiin siirtämässä ajoneuvon, jota oli kohdannut liikennevahinko. Hän arvelee, ettei hän myöskään käynyt tuolloin läpi kantelijan puolison ajoneuvon, johon bonuksia oltiin siirtämässä, vahinkohistoriaa.

Vakuutusvalvontavirasto on lausunnossaan todennut käsityksensä, että Pohjolan olisi ollut syytä tuoda bonussiirron yhteydessä esiin jo korvatus liikennevahingon vaikutus siirrettäviin bonuksiin. Käsitykseni mukaan viraston näkemys on perusteltu. Liikennevahingon vaikutus bonukseen on varmaankin yleisesti vakuutusentottajien tiedossa. Sen sijaan bonuksen alentuminen vasta seuraavasta vakuutuskaudesta ja erityisesti liikennevahingon vaikutus myöhemmin tapahtuvan bonusten siirron yhteydessä voivat olla huomomin tunnettuja asioita.

Jos Pohjolan Kajaanin konttorissa olisi kerrottu kantelijalle liikennevahingon vaikutus siirrettäviin bonuksiin, olisi hänelle ja hänen puolisolleen tarjoutunut tilaisuus vertailla ja valita heille taloudellisesti kannattavin käytettävissään oleva vaihtoehto. Käsitykseni mukaan tieto liikennevahingosta on myös täytynyt olla vaikeuksitta nähtävissä niistä vahinkohistoriatiedoista, joita bonusten siirron yhteydessä olisi ollut Pohjolan käytettävissä. Nähdäkseni Pohjolan olisikin tullut siirron yhteydessä tarkistaa myös bonuksia vastaanottavan ajoneuvon vahinkohistoria. Kun myöskään kantelija ei tuonut esiin puheena olevaa liikennevahinkoa, jäi se bonusten siirron yhteydessä huomioimatta.

Saatan edellä kertamani näkemykset bonusten siirron yhteydessä asiakkaalle annettavasta informaatiosta vastaisen varalle Vahinkovakuutusosakeyhtiö Pohjolan tietoon ja asiamiesten koulutuksessa huomioon otettavaksi.

Tässä tarkoituksessa lähetän Vahinkovakuutusosakeyhtiö Pohjolalle jäljennöksen tästä päätöksestäni. Lähetän päätökseni tiedoksi myös Vakuutusvalvontavirastolle.